

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum

4.1.1 Gambaran Umum Kota Bogor

Kota Bogor merupakan sebuah kota di Provinsi Jawa Barat. Kota Bogor dikenal dengan julukan “kota hujan”, karena memiliki curah hujan yang sangat tinggi. Kota Bogor menjadi salah satu kota yang menerapkan *smart city* dengan mengoptimalkan manfaat dari teknologi dan informasi yang tengah berkembang saat ini. Kota Bogor memiliki visi dan misi sebagai berikut:

Visi :

“Mewujudkan Kota Bogor sebagai Kota Ramah Keluarga”.

Misi :

- a. Mewujudkan Kota yang sehat;
- b. Mewujudkan Kota yang cerdas;
- c. Mewujudkan Kota yang sejahtera.

Kota ini terletak 59 km sebelah selatan Jakarta, dan wilayahnya berada di tengah – tengah wilayah Kabupaten Bogor. Dahulu memiliki luas sekitar 21,56 km², namun saat ini telah berkembang menjadi 118,50 km² dan jumlah penduduknya 1,096 juta jiwa. Kota Bogor terdiri atas 6 kecamatan yang dibagi lagi atas sejumlah 68 kelurahan. Setiap kecamatan memiliki luas yang berbeda – beda, yang dimana kecamatan paling luas wilayahnya terdapat di Kecamatan Bogor Barat sebesar 32,85 km² dan luas kecamatan paling kecil berada di Kecamatan Bogor Tengah sebesar 8,13 km². Berikut dibawah ini merupakan rincian dari luas Wilayah Kota Bogor :

Tabel 4. 1 Luas Wilayah Kota Bogor

No.	Wilayah Per Kecamatan	Luas Wilayah (km ²)
1	Bogor Selatan	30,81
2	Bogor Timur	10,15
3	Bogor Utara	17,72
4	Bogor Tengah	8,13
5	Bogor Barat	32,85
6	Tanah Sareal	18,84

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Bogor, diakses 28 April 2021

Secara geografis Kota Bogor terletak di antara 106° 48' BT dan 6° 26' LS, kedudukan geografis Kota Bogor di tengah-tengah wilayah Kabupaten Bogor serta lokasinya sangat dekat dengan Ibukota Negara, merupakan potensi yang strategis bagi perkembangan dan pertumbuhan ekonomi dan jasa, pusat kegiatan nasional untuk industri, perdagangan, transportasi, komunikasi, dan pariwisata. Kemudian secara administratif Kota Bogor dikelilingi oleh Wilayah Kabupaten Bogor dengan batas wilayah sebagai berikut:

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Kemang, Bojong Gede, dan Kecamatan Sukaraja Kabupaten Bogor;
2. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Sukaraja dan Kecamatan Ciawa, Kabupaten Bogor;
3. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Dramaga dan Kecamatan Ciomas, Kabupaten Bogor;
4. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Cijeruk dan Kecamatan Caringin, Kabupaten Bogor.

Kota Bogor mempunyai rata – rata ketinggian minimum 190 m dan maksimum 330 m dari permukaan laut. Kondisi iklim di Kota Bogor suhu rata-rata tiap bulan 33,9° C dengan suhu terendah 18,8° C dengan suhu tertinggi 36,1° C. Kelembaban udara 90,8 %. Curah hujan rata-rata setiap bulan sekitar 352,5 – 576,1

mm dengan curah hujan terbesar pada bulan Agustus 2014. Luas wilayah Kota Bogor sebesar 11.850 Ha terdiri dari 6 kecamatan dan 68 kelurahan.

Jumlah penduduk Kota Bogor berdasarkan dari Statistik Kependudukan tercatat berjumlah 1.096.828 jiwa yang terdiri atas 555.995 jiwa penduduk laki – laki dan 540.833 jiwa penduduk perempuan. Kepadatan pendudukan di Kota Bogor terjadi pada daerah Kecamatan Bogor Tengah dengan kepadatan penduduk 12,909 jiwa/km². Hal ini sejalan dengan wilayah Kecamatan Bogor Tengah yang merupakan pusat pemerintahan dan perekonomian di Kota Bogor, sedangkan daerah dengan kepadatan penduduk terendah berada di Kecamatan Bogor Selatan dengan kepadatan penduduk 6.617 jiwa/ km². Berikut ini Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk Kota Bogor:

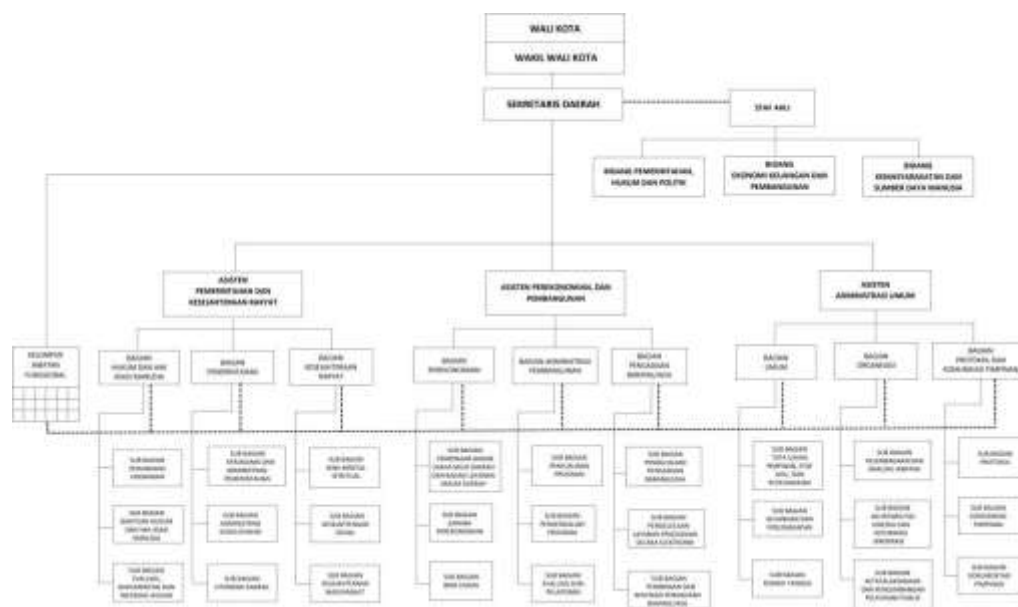
Tabel 4. 2 Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk Kota Bogor

Kecamatan	Luas Wilayah (Km ²)	Penduduk		Jumlah L/P	Kepadatan Penduduk (J/Km ²)	Laju Pertumbuhan
		Laki - laki (Jiwa)	Perempuan (Jiwa)			
Bogor Selatan	30,81	104.223	99.646	203.869	6.617	1.12
Bogor Timur	10,15	54.069	53.190	107.259	10.567	1.16
Bogor Utara	17,72	100.894	98.306	199.200	11.242	1.61
Bogor Tengah	8,13	52.904	52.043	104.947	12.909	0.09
Bogor Barat	32,85	123.227	120.066	243.293	7.406	1.43
Tanah Sareal	18,84	120.678	117.582	238.260	12.646	2.43
<i>Jumlah/Total</i>	118,5	555.995	540.833	1.096.828	9.256	1.46

Sumber: BPS 2019

Kota Bogor dipimpin oleh seorang Wali Kota. Walikota yang saat ini menjabat adalah Bima Arya Sugiarto, ini merupakan periode kedua kepemimpinan Bima Arya. Pada masa kepemimpinannya yang kedua ini Bima Arya didampingi oleh Dedie Rachim. Bima Arya dan Dedie Rachim dilantik sebagai Wali Kota dan Wakil Wali Kota pada 20 April 2019. Berikut ini struktur organisasi Pemerintah Kota Bogor:

Gambar 4. 1
Struktur Organisasi Pemerintah Kota Bogor



Sumber: www.kotabogor.go.id, diakses 28 April 2021

Pemerintah Kota Bogor telah meraih beberapa penghargaan, diantaranya adalah; *Top Leader on IT Leadership* dan *Top IT Implementation on City Government* pada 2018, dan *The Best Website Award in Government* pada tahun 2017.

4.1.2 Gambaran Umum Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Bogor

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Bogor merupakan organisasi perangkat daerah yang diberikan tanggung jawab oleh Wali Kota untuk mengelola aplikasi SiBadra. Maka dari itu akan lebih baik jika mengulas sedikit tentang Diskominfo Kota Bogor. Pada mulanya, organisasi yang bertanggung jawab menangani bidang data adalah Sub Bagian Pengolahan Data pada Bagian Organisasi, Sekretariat Daerah Kota Bogor dari tahun 1995 sampai

dengan 2001. Sejak tahun 2001 sampai dengan 2005, dibentuklah Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) berdasarkan perda Nomor 10 Tahun 2000 tentang organisasi Perangkat Daerah yang merupakan implementasi Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999. Lembaga ini mulai beroperasi pada bulan Maret 2001. Unit Kantor PDE merupakan pengembangan dari Sub Bagian Data pada Bagian Organisasi, Setda Kota Bogor.

Organisasi ini selanjutnya mengalami perubahan akibat pemberlakuan PP Nomor 08 tahun 2003 Tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah. Kantor Data Elektronik selanjutnya menjadi salah satu bidang, yaitu Bidang Telematika pada Dinas Informasi, Pariwisata dan Kebudayaan (Dispardub). Operasi Bidang ini di mulai setelah Pelantikan personal pada tanggal 12 Januari 2005 berdasarkan Perda Kota Bogor No. 13 Tahun 2004 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kota Bogor dengan melanjutkan kinerja yang telah dibangun sebelumnya. Bidang Telematika memiliki 2 seksi, yaitu; seksi jaringan dan seksi aplikasi, dinas informasi, kepariwisataan dan kebudayaan (DISPARBUD).

Berdasarkan Perda No. 13 Tahun 2008 mengenai Organisasi Perangkat Daerah, Bidang Telematika pada Dinas Informasi, Kepariwisataan dan Kebudayaan (DISPARBUD) beralih menjadi Bidang Kominfo pada Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika (DISHUBKOMINFO). Bidang Kominfo ini memiliki 3 seksi, yaitu: seksi jaringan, seksi aplikasi dan seksi pengelolaan Kominfo.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 3 Tahun 2010 tentang Organisasi Perangkat Daerah, maka dibentuklah Kantor Komunikasi dan Informatika (Kantor KOMINFO). Kominfo sendiri terdiri dari Sub Bagian Tata Usaha, Seksi Postel dan Informasi Publik, Seksi Sarana Komunikasi dan Informatika, dan Seksi Aplikasi Telematika dan Pengolah Data Elektronik.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 7 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah Kota Bogor kantor Komunikasi dan Informatika di ubah menjadi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan

Persandian. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Bogor saat ini adalah Drs. Firdaus, M. Si yang dilantik pada tahun 2017.

Berikut struktur jabatan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor adalah sebagai berikut:

Gambar 4. 2

Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor



Sumber: www.kominfo.kotabogor.go.id, diakses 28 April 2021

4.2 Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini merupakan suatu pembahasan dan analisis yaitu terdiri dari data dan fakta yang ada dilapangan, serta disesuaikan dengan teori yang digunakan. Didalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Proses pengumpulan data yang digunakan diantaranya yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Maka hasil penelitian ini disajikan dan dianalisis berdasarkan dari hasil wawancara dengan diantaranya: 1) Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor, 2) Seksi Kemitraan Media Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor, 3) Staff Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor, 4) Admin Aplikasi SiBadra, dan 5) Masyarakat pengguna layanan aplikasi SiBadra.

4.2.1 Penyajian Hasil Penelitian Berdasarkan Indikator Teori

4.2.1.1 Keuntungan Relatif

Dalam sebuah inovasi yang benar harus memiliki segi keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang sudah ada sebelumnya dalam arti bahwa inovasi program pelayanan pengaduan dan saran harus mempunyai keuntungan dibanding dengan inovasi sebelumnya yang telah dilakukan oleh pemerintah dalam hal ini yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor.

Dari hasil wawancara yang dilakukan terkait informasi yang disampaikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor tentang indikator keuntungan relatif dalam mengukur keuntungan dan nilai lebih dari inovasi program aplikasi SiBadra di Kota Bogor, yang diungkapkan oleh Kepala Bidang, Seksi Kemitraan, Staff Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor mengenai kehadiran aplikasi SiBadra dalam prosedur pelayanan pengolahan pengaduan menyatakan hal serupa sebagai berikut:

“Jadi secara pengelolaan pengaduan itu lebih memudahkan baik bagi masyarakat ataupun bagi kami sebagai pengelola, karena dengan sistem itu kita sudah punya klasifikasi didalamnya yang berkaitan dengan aduannya, perangkat daerah yang ditujunya siapa. Kemudian juga proses tindaklanjutnya seperti apa itu bisa dimonitor. Jadi kalau untuk pertanyaannya itu memang secara efektivitas dan efisien itu jauh lebih baik dengan sistem yang ada di SiBadra dibanding sebelumnya yang sifatnya yang melalui *manual* dengan surat.” (20 April 2021)

Selain mewawancarai Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor, Seksi Kemitraan Media Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor, Staff Bidang Komunikasi dan Informasi Publik juga mewawancarai pihak Operator Admin Aplikasi SiBadra 1. Adapun berdasarkan hasil wawancara dengan Operator Admin Aplikasi SiBadra 1 mengenai kehadiran aplikasi SiBadra dalam prosedur pelayanan pengolahan pengaduan tersebut sebagai berikut:

“Dengan adanya aplikasi ini justru mempermudah sih, Mas. Jadi masyarakat dalam melaporkan setiap aduannya bisa langsung menggunakan

smartphone mereka masing – masing tinggal *download* melalui *AppStore* atau *Playstore*. Pada saat adanya temuan nih pengaduan apapun bentuknya baik yang sifatnya bencana alam, kriminalitas ataupun pengaduan yang sifatnya umum misalnya jalan berlubang, pohon tumbang. Mereka cukup tinggal foto ditempat kejadian tersebut, ikuti prosedur yang ada di aplikasi SiBadra nanti operator langsung mengecek terkait tentang topik apa yang dilaporkan, foto kejadian yang dilaporkan, lalu melihat lokasi dan deskripsi kejadian untuk diverifikasi kepada instansi yang ditujunya, yang lebih penting pembagian disposisinya karena setiap pengaduan itu mempunyai disposisi yang berbeda beda tergantung dari bentuk aduannya. Dari sekian dinas yang ada di Kota Bogor ini masing – masing Tupoksinya sendiri. Misalnya jalan berlubang kita arahkan ke Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, setelah itu kita simpan otomatis terverifikasi laporannya. Nah setelah sampai sini nanti di admin pihak PUPR yang bakal meneruskan laporan ini. Jadi kalo dari sisi mempermudah dan mempercepat prosedur pelayanan sangat membantu banget sih.”(20 April 2021)

Tidak hanya mewawancarai pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor saja, namun didalam pelaksanaan inovasi tentu harus melihat dari sisi masyarakat yang mana sebagai penerima pelayanan inovasi tersebut. Berikut hasil wawancara mengenai kehadiran aplikasi SiBadra dalam prosedur pelayanan pengolahan pengaduan pada salah satu dari 4 orang pengguna aplikasi SiBadra sebagai berikut:

“Sangat membantu ya, karena sekarang kalau ingin mengadukan keluhan tentang pelayanan publik dan infrastruktur publik tinggal ambil hape terus buka aplikasi SiBadra lalu jepret kejadian yang dikeluhkan ke aplikasi SiBadra. Dan paling beberapa jam kemudian dibales admin yang bertugas. Dibanding dulu, kita harus kirim email dan ntah kapan dibalasnya, bisa jadi sebulan kemudian baru dibalas. Itu sungguh sangat lama.” (6 Juni 2021)

Berdasarkan hasil analisis terkait indikator keuntungan relatif mengenai kehadiran aplikasi SiBadra dalam prosedur pelayanan pengolahan pengaduan ini adalah bagaimana dengan hadirnya aplikasi SiBadra dibentuk punya tujuan yang jelas yaitu bertujuan untuk mempermudah laporan pengaduan yang dilaporkan masyarakat karena dapat langsung di kategorikan ke dalam beberapa topik yang berkaitan dengan masalah dan instansi yang dituju dan proses tindaklanjutnya bisa langsung dipantau oleh masyarakat. Karena itu, proses dari alur dipersingkat dibanding dengan laporan yang sebelumnya *manual*

melalui surat, maupun telepon berbayar. Adapun alur mekanisme pelayanan SiBadra dapat dilihat dari gambar dibawah ini.

Gambar 4.3

Alur Mekanisme Pelayanan SiBadra



Sumber: Modul SiBadra

Selain pada keuntungan yang dapat dirasakan dengan kehadirannya aplikasi SiBadra dalam prosedur pelayanan pengolahan pengaduan ini. Adapun indikator mengenai keuntungan relatif yang diperoleh oleh pegawai dari pelayanan dengan aplikasi SiBadra ini yang bertujuan untuk menunjang kualitas kinerja pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor dalam hal keuntungan relatif mengenai keuntungan yang diperoleh pegawai dari pelayanan aplikasi SiBadra sebagai berikut:

“Kalau untuk sisi internal yang ada di Pemkot, kita lebih mudah untuk monitoring terhadap kebutuhan ataupun aduan dan saran dari masyarakat. Jadi kita bisa melihat dan itu sudah terbagi kedalam masing – masing Perangkat Daerah sesuai yang diajukannya atau diadukannya yang menjadikannya langkah yang terukur bagi kita. Misalkan ada jalan yang rusak di mana lokasinya, kira – kira perlu berapa lama. Jadi bagi instansi – instansi yang sifatnya layanan publik, mereka dapat melakukan tindakan yang terukur. Hal itu membuat lebih cepat kerjanya, jadi secara penilaian responsifnya lebih tinggi.” (20 April 2021)

Selain mewawancarai Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor. Dalam hal ini juga

mewawancarai Seksi Kemitraan Media Publik dan Staff Bidang komunikasi dan informasi publik dalam indikator keuntungan relatif mengenai keuntungan yang diperoleh pegawai dari pelayanan aplikasi SiBadra menyatakan hal serupa sebagai berikut:

“Dari sisi pegawai dengan adanya aplikasi SiBadra, pengaduan – pengaduan yang selama ini masyarakat sulit laporkan maka akan lebih praktis. Karena bisa dilihat berapa persen dari masyarakat Kota Bogor yang memiliki keluhannya itu bisa terlihat dengan data yang real. Tidak hanya komplek dari masyarakat saja, tetapi pegawai juga bisa mengetahui apabila ada laporan yang hoax/prank itu bisa terlihat dimana titik lokasinya. Jadi mempermudah petugas yang bertugas di lapangan untuk tahu apakah laporan tersebut benar atau tidaknya.” (20 April 2021)

Setelah mewawancarai Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor, Seksi Kemitraan Media Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor, Staff Bidang Komunikasi dan Informasi Publik, dalam hal ini juga mewawancarai Operator Admin Aplikasi SiBadra 1 & 2. Adapun hasil wawancara mengenai keuntungan yang diperoleh pegawai dari pelayanan aplikasi SiBadra dengan Operator Admin Aplikasi SiBadra 1 & 2 menyatakan serupa sebagai berikut:

“Kalau untuk dari kita sebagai operator, keuntungannya dari yang tadi sih. Kita jadi gampang mendeteksi apakah laporan ini valid atau tidak valid, karena ada bentuk foto yang mencakup disini. Kalau misalnya aduannya lewat telfon bisa saja itu *prank* atau *hoax*, kalau dengan adanya aplikasi SiBadra karena kita bisa dengan mudah mendeteksi laporan ini valid atau tidak validnya jadi si warga kalau mau memfoto apapun yang ingin dia aduin ke aplikasi SiBadra, dia tidak bisa mengambil fotonya dari galeri. Jadi langsung *capture* dari di tempat kejadian. Jadi datanya bisa dikatakan 100% valid, karena diambil pada saat itu dan jam itu juga dan kita bisa lihat disini, kalau misalnya di fotonya benar apa yang mereka laporkan dan deskripsinya sesuai. Baru kita teruskan ke dinas yang bersangkutan. Namun apabila misalnya laporannya benar tapi fotonya tidak valid atau kurang detail kita anggap tidak valid disini, cuman nanti kita bantu di komentar chat eksternalnya untuk kalau misalnya dia mengirim fotonya tidak sesuai dengan apa yang dia laporkan kita chat via SiBadra untuk kita minta foto yang lebih valid lagi. Jadi untuk keuntungannya kita sebagai pegawai atau mungkin sebagai admin Dinas juga yang bersangkutan untuk meneruskan aduan dari warga yang bersangkutan, mereka terbantu karena lebih jelas, jadi lokasinya dimana itu jelas dan untuk rincian aduannya juga lebih jelas karena salah satu teknis di aplikasi SiBadra

mereka tidak bisa ambil foto dari galeri, langsung saat mereka menemukan kejanggalan atau masalah. Bukan saat mereka ditempat lain atau waktu yang berbeda.” (20 April 2021)

Gambar 4. 4

Kegiatan Kerja Admin SiBadra



Sumber: Pengolahan Data 2021

Berdasarkan gambar dapat diketahui bahwa pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor sedang menampilkan laporan pengaduan dari penggunaan aplikasi SiBadra kepada admin verifikator aplikasi SiBadra.

Sebagai pegawai yang bekerja di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor tentu terbantu dengan inovasi program SiBadra di Kota Bogor. Dengan adanya aplikasi SiBadra ini pegawai dapat memantau langsung laporan pengaduan dan saran dari masyarakat, kemudian admin bisa langsung meneruskan laporan yang masuk ke instansi yang dituju langsung lewat sistem khusus untuk OPD yang dituju tidak perlu mengirim *email* atau surat, serta admin dapat dengan mudah memilah laporan yang *hoax/prank* sehingga petugas dapat menghemat waktu untuk mengecek ke lapangan tempat kejadian yang dilaporkan. Setelah melihat bahwa pegawai merasakan dampak yang ditimbulkan dari inovasi SiBadra yang mana proses penanganan laporan

pengaduan saat ini lebih simpel dan efisien, sehingga pegawai dapat mempersingkat waktu dan tenaga.

Pada setiap inovasi tentu memiliki keunggulan didalam proses dan hasil produk inovasi tersebut, tak terkecuali SiBadra ini. Berdasarkan hasil wawancara yang telah diungkapkan oleh Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik, Seksi Kemitraan Media Publik, dan Staff Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor dalam kerumitan mengenai keunggulan aplikasi SiBadra jika dibandingkan dengan pelayanan sebelumnya menyatakan serupa sebagai berikut:

“Jadi dulu sebelum ada aplikasi SiBadra terdapat kanal media yang bernama kanal aspirasi. Kanal aspirasi itu sendiri merupakan embrio dari aplikasi SiBadra saat ini. Sekarang dimudahkan dengan beberapa tambahan, beberapa pengembangan yang memudahkan masyarakat untuk menyampaikan aduannya. Dulu hanya berupa sistem *web base*, belum sampai ke *APK* yang ada di *Play Store* atau *iOS*. Sekarang dikembangkan menjadi aplikasi yang dapat diunduh di semua gadget. Kedepannya tahun ini kita sedang coba untuk bisa dalam bentuk *WhatsApp*, jadi masyarakat cukup chat *WhatsApp* ke nomor itu. Nanti oleh sistem dikelola seperti halnya aduan melalui aplikasi. Karena sekarang masih ada warga yang tidak mau download aplikasi. Mereka berpikiran untuk lewat WA saja lebih gampang. Jadi kita lagi coba untuk semakin mempermudah ke arah tersebut. Nanti tetap masuknya ke sistem yang sudah kita bangun, cuma warga/masyarakat melaporkan tinggal *by WhatsApp* saja. Namun terdapat juga kekurangan, yaitu laporan dari sosial media tidak dari satu sumber, pelapor tidak terdaftar, kejadian mungkin juga tidak *real time*, kronologi juga tidak detail serta topik dan kategori laporan tidak dikelola dengan baik.” (20 April 2021)

Lalu setelah mewawancarai Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor, Seksi Kemitraan Media Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor, Staff Bidang Komunikasi dan Informasi Publik, dalam hal ini juga mewawancarai Operator Admin Aplikasi SiBadra 1. Adapun hasil wawancara mengenai keunggulan aplikasi SiBadra jika dibandingkan dengan pelayanan sebelumnya dengan Operator Admin Aplikasi SiBadra 1 sebagai berikut:

“Kalo untuk keunggulannya dibandingkan dengan pelayanan sebelumnya yang sudah pasti yang tadi saya bilang, aplikasi SiBadra ini jauh lebih akurat karena dia menampilkan foto yang aktual pada saat kejadian saat itu juga. Kalau mungkin aduannya lewat *call*, *twitter* dan segala macam mereka

kan bisa saja ngambil fotonya lewat dari galeri atau foto yang mungkin direkayasa segala macam yang akhirnya Tupoksi dari dinas untuk melakukan pelayanannya menjadi kurang maksimal. Jadi kalau menurut saya untuk saat ini kenapa SiBadra membedakan dengan sistem pelayanan sebelumnya yang khusus untuk pelayanan dan pengaduan masyarakat lebih di update dari aplikasi ini justru dari sistem teknis dari pengambilan fotonya itu karena otomatis dia langsung diarahkan ke *capture* kamera tidak ada istilah foto itu bohong atau tidak benar karena langsung kita cek disini.” (20 April 2021)

Tidak hanya mewawancarai pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor saja, namun didalam pelaksanaan inovasi tentu harus melihat dari sisi masyarakat yang mana sebagai penerima pelayanan inovasi tersebut. Berikut hasil wawancara mengenai keunggulan aplikasi SiBadra jika dibandingkan dengan pelayanan sebelumnya pada salah satu dari 4 orang pengguna aplikasi SiBadra sebagai berikut:

“Yang saya lihat pelayanan sebelumnya sangat buruk, karena bukan hanya lama. Tetapi kadang laporan yang masuk tidak diproses dan terasa diabaikan oleh Pemkot Bogor, namun sekarang sudah berubah. Pemkot Bogor telah mendengar keluhan masyarakat dan menyediakan solusi untuk masyarakat.” (6 Juni 2021)

Berdasarkan hasil analisis terkait indikator keuntungan relatif mengenai keunggulan aplikasi SiBadra dengan aplikasi sebelumnya bahwa aplikasi SiBadra ini lebih pintar dan lebih akurat saat menampilkan foto yang diunggah oleh pelapor, berbanding terbalik dengan sistem laporan yang dikirimkan pelapor lewat sosial media, email, serta aduan lewat telepon karena hanya bisa membuat laporan langsung di lokasi kejadian dan tinggal menunggu *feedback* dari admin SiBadra saja.

Hasil yang diperoleh dari observasi pada indikator keuntungan relatif dari aplikasi SiBadra terlihat bahwa dengan adanya SiBadra dari sisi pegawai cukup dimudahkan dan efisien. Secara pengelolaan pengaduan lebih memudahkan baik bagi masyarakat ataupun bagi pengelola, karena dalam sistem sudah punya klasifikasi yang berkaitan dengan beberapa jenis aduan. Untuk sisi internal yang di Pemkot, akan lebih mudah untuk monitoring terhadap kebutuhan ataupun aduan dan saran dari masyarakat. Selain itu juga dari bagian operator cukup mudah untuk mendeteksi apakah laporan ini valid

atau tidak valid, karena ada bentuk foto real yang di input kedalam aplikasi SiBadra.

4.2.1.2 Kesesuaian

Dalam pelaksanaan inovasi selain mempunyai aspek keuntungan, juga harus mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang telah ada sebelumnya. Dengan cara mengadaptasi dan menggabungkan inovasi yang sudah ada sehingga terciptanya inovasi yang lebih efektif dan efisien dari sebelumnya.

Inovasi pelayanan aplikasi SiBadra yang dicanangkan oleh Pemerintah Kota Bogor dapat dikatakan sesuai dengan inovasi pelayanan laporan pengaduan sebelumnya, yaitu kanal pengaduan melalui sosial media dan layanan telepon NTPD 112. Upaya pemerintah kota yang disusun dan direncanakan agar dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi program aplikasi SiBadra secara lebih cepat yaitu dengan menempatkan sumber daya aparatur yang memadai dan mempersingkat proses yang panjang.

Berdasarkan hasil wawancara terkait dengan indikator kesesuaian dalam mengadaptasi dan menggabungkan pada program aplikasi SiBadra di Kota Bogor yang diungkapkan oleh Kepala Bidang dan Seksi Kemitraan Media Publik Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor mengenai pelaksanaan aplikasi SiBadra sudah sesuai dengan regulasi tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Kota Bogor tersebut:

“Kalau di lingkungan kota Bogor sudah sesuai ya, karena sebelum dibangun sistem ini kita siapkan terlebih dulu regulasi yang menjadi dasar pelaksanaan kegiatan ini. Namun kaitan dengan regulasi di tingkat nasional itu kita masih punya PR dalam konteks integrasi dengan produk LAPOR! yang ada di Kementerian PAN-RB. Jadi sama-sama sistem atau layanan pengaduan. Namun kita belum terintegrasi secara utuh. Jadi sekarang kita masih punya dua akun, di LAPOR! ada, yang di admin aplikasi SiBadra pun ada. Ke depannya kita juga mau integrasikan itu, jadi nanti apa yang dilaporkan masyarakat

melalui kanal LAPOR! yang punya pemerintah pusat, itu bisa masuk ke aplikasi SiBadra begitu pun sebaliknya.” (20 April 2021)

Kemudian selain mewawancarai Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor dan Seksi Kemitraan Media Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor, juga mewawancarai Staf Bidang Komunikasi dan Informasi Publik. Adapun berdasarkan hasil wawancara dengan Staf Bidang Komunikasi dan Informasi Publik mengenai pelaksanaan aplikasi SiBadra sudah sesuai dengan regulasi tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Kota Bogor sebagai berikut:

“Dalam menerapkan aplikasi sibadra, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor berpedoman dengan Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 11 Tahun 2019 Seri E Nomor 10 Tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat. Sehingga dalam pelaksanaannya sudah sesuai dengan regulasi yang ditetapkan.” (20 April 2021)

Setelah mewawancarai Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor, Seksi Kemitraan Media Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor, Staf Bidang Komunikasi dan Informasi Publik, dalam hal ini juga mewawancarai Operator Admin Aplikasi SiBadra 1. Adapun hasil wawancara mengenai pelaksanaan aplikasi SiBadra sudah sesuai dengan regulasi tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Kota Bogor dengan Operator Admin Aplikasi SiBadra 1 sebagai berikut:

“Kalau untuk sampai saat ini sudah sesuai sih karena kan Perwali itu dibuat berbarengan dengan launching aplikasi SiBadra ini jadi setelah aplikasi SiBadra ini dirembuk oleh penggagasnya yang tadinya ialah Pak Bima Arya sebagai Walikota Bogor bekerja sama dengan Dinas Kominfo Kota Bogor makanya aplikasi SiBadra tadi saya bilang penyempurnaan dari aplikasi – aplikasi pelayanan pengaduan masyarakat yang sebelumnya. Makanya mengapa sekarang aplikasi SiBadra lebih ditekankan saat ini karena ini merupakan salah satu aplikasi yang paling dominan untuk mengakomodasi pengaduan keluhan masyarakat. Jadi kalau ditanya apakah sudah sesuai dengan regulasi pasti sudah sesuai karena aplikasi SiBadra ini bukan hanya berbarengan dibuat regulasi itu, aplikasi ini juga di konsep awalnya oleh Pak Walikota sendiri bekerja sama dengan Dinas Komunikasi begitu.” (20 April 2021).

Berdasarkan hasil analisis terkait indikator kesesuaian mengenai pelaksanaan aplikasi SiBadra di lingkungan Kota Bogor mulai dilaksanakan dengan berpedoman dengan Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 11 Tahun 2019 Seri E Nomor 10 Tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat. Sehingga dalam pelaksanaannya sudah sesuai dengan regulasi yang ditetapkan.

Meskipun pemerintah Kota Bogor masih memiliki dua akun di aplikasi LAPOR! namun data pelapor bisa masuk ke aplikasi SiBadra secara langsung. Dari segi aplikasi juga sudah sesuai dengan permintaan masyarakat agar lebih memudahkan akses ke pengaduan yakni dengan mengkombinasikan perpaduan dari 2 (dua) opsi yaitu penanganan pengaduan dan mengintegrasikan layanan – layanan yang ada.

Integrasi aplikasi SiBadra dengan aplikasi sejenis ke depannya perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Regulasi dari hadirnya aplikasi SiBadra sebagaimana telah disampaikan oleh operator admin aplikasi SiBadra telah sesuai dengan birokrasi dan perundang – undang yang berlaku. Keserasian inovasi aplikasi SiBadra dengan regulasi akan mendukung kualitas layanan yang diterima masyarakat serta meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan aplikasi SiBadra.

Berdasarkan hasil wawancara terkait dengan indikator kesesuaian dalam mengadaptasi dan menggabungkan pada program aplikasi SiBadra di Kota Bogor yang diungkapkan oleh Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor mengenai prosedur pelayanan dengan aplikasi SiBadra dengan pelayanan tanpa aplikasi sebagai berikut:

“Kalau secara waktu berbeda, di dalam aplikasi SiBadra ini kita punya system auto response karena sifatnya itu seperti unit reaksi cepat. Jadi layanan itu ditetapkan oleh Pak Walikota maksimal itu 3 hari sudah harus ada respon, itu paling lambat. Cuman rata – rata sekarang responnya sudah cukup cepat, di bawah 3 hari itu sudah direspon. Respon itu kan bisa bermacam – macam, bisa berupa jawaban, bisa berupa penjelasan, bisa juga berupa penolakan. Penolakan itu misalkan berupa orang yang melapor itu ternyata salah tempat aduan laporan. Contoh misalkan listrik mati, itukan harusnya lapor ke PLN. Bukan kewenangan Pemerintah Kota, harusnya ke PLN cabang Kota Bogor. Itu

biasanya kita sampaikan ke PLN jadi kita tolak namun kita teruskan. Kalau yang dulu melalui surat, secara aturannya untuk permohonan Informasi Publik ataupun yang sifatnya aduan itu di jawabnya 10 hari. Jadikan waktunya cukup panjang, melalui aplikasi SiBadra sekarang kita potong paling cepat maksimal itu 3 hari atau bahkan kalau memang bisa dijelaskan secara langsung namun hanya untuk yang sifatnya pertanyaan bukan pekerjaan di lapangan itu bisa langsung dijawab. Misalnya, ada seorang warga mengadu keterlambatan proses cetak *e-KTP* itu oleh Dukcapil bisa dijelaskan langsung kenapa, ada masalah apanya.” (20 April 2021)

Selanjutnya setelah mewawancarai Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor. Dalam hal ini juga mewawancarai Seksi Kemitraan Media Publik dan Operator Admin Aplikasi SiBadra 1 dan 2 dalam indikator kesesuaian mengenai prosedur pelayanan dengan aplikasi SiBadra dengan pelayanan tanpa aplikasi serupa menyatakan sebagai berikut:

“Soal prosedur pelayanan melalui aplikasi SiBadra perbedaannya sih kalau mungkin di prosedur penanganannya ya. Kalau yang sebelumnya lewat sosial media/kanal media yang mana masih banyak aduan yang tidak jelas dan lengkap jadi susah untuk diidentifikasi. Lalu ada juga layanan NTPD 112 yang hanya untuk yang sifatnya terbatas yaitu untuk kegawatdaruratan saja. Sedangkan di aplikasi SiBadra adalah perpaduan dari 2 (dua) opsi yaitu penanganan pengaduan dan mengintegrasikan layanan – layanan yang ada.” (20 April 2021)

Selain mewawancarai pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor dan admin aplikasi SiBadra tidak lupa pula aspek dari segi masyarakat, sebagai pengguna aplikasi dari SiBadra yang merasakan langsung kehadiran aplikasi SiBadra tersebut. Dalam hal ini pada salah satu dari 4 (empat) orang pengguna aplikasi. Berikut kutipan wawancara dengan masyarakat mengenai prosedur pelayanan dengan aplikasi SiBadra dengan pelayanan tanpa aplikasi sebagai berikut:

“Yang saya lihat secara SOPnya sama ya, cuman medianya yang berbeda untuk melapor keluhan.” (6 Juni 2021)

Gambar 4.5
Kanal Media Pengaduan Kota Bogor



Sumber: Twitter @aspirasi_bogor

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa terdapat kanal media pengaduan yang berisi layanan sms, email, *website*, *call center*, dan sosial media Twitter. Selain kanal media pengaduan terdapat juga layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 khusus untuk layanan kegawatdaruratan. Jadi aplikasi SiBadra ini perpaduan dari 2 layanan non aplikasi yang sudah ada sebelumnya yaitu kanal media pengaduan dengan layanan NTPD 112.

Media aplikasi berbasis digital digunakan untuk mempercepat akses masyarakat sebagai pengguna dan penanggulangan aduan yang telah disampaikan. Klasifikasi jenis aduan dan laporan yang memungkinkan dibuat

oleh masyarakat disesuaikan dengan media pengaduan. Aduan atau laporan yang bersifat darurat dapat disampaikan melalui media telepon untuk meningkatkan kecepatan interaksi sekaligus solusi atau tindakan yang akan dilakukan.

Berdasarkan hasil wawancara terkait dengan indikator kesesuaian dalam mengadaptasi dan menggabungkan pada program aplikasi SiBadra di Kota Bogor yang diungkapkan oleh Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik, Seksi Kemitraan Media Publik, Operator Admin Aplikasi SiBadra 1 dan 2 Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor mengenai aplikasi SiBadra sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam pengelolaan pengaduan sebagai berikut:

“Kita sebetulnya belum pernah punya survei yang berkaitan dengan itu, kita coba tahun ini di bulan Juni akhir itu nanti kita akan lihat bagaimana survei kepuasan masyarakat berkaitan dengan khusus pelayanan masyarakat. Tapi kalau secara umum, itu ada di bagian organisasi di Sekretariat Daerah yang menilai survei kepuasan masyarakat berkaitan dengan pengelolaan pengaduan. Bukan hanya kita saja, kalau itu secara global di Pemerintahan Kota Bogor. Misalkan ada *Unit Cyber Pungli*, ada Unit Pengaduan SiBadra, ada Unit Pengaduan Gratifikasi di Bagian Pengadaan. Itu semua di survei lalu disatukan yang mana memiliki nilai yang cukup bagus. Saya lupa nilai indeksnya, tapi itu masuk ke dalam kategori baik. Berkaitan dengan pengelolaan pelayanan pengaduan masyarakat, mudah – mudahan di bulan Juni itu ada yang lebih spesifik khusus untuk layanan SiBadra ini. Tapi secara global, secara satu Pemerintah Kota Bogor itu masuk dalam kategori baik.” (20 April 2021)

Setelah mewawancarai pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor dan admin aplikasi SiBadra tidak lupa pula aspek dari segi masyarakat, sebagai pengguna aplikasi dari SiBadra yang merasakan langsung kehadiran aplikasi SiBadra tersebut. Dalam hal ini pada salah satu dari 4 (empat) orang pengguna aplikasi. Berikut kutipan wawancara dengan masyarakat mengenai aplikasi SiBadra sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam pengelolaan pengaduan sebagai berikut:

“Menurut saya sudah ya, hanya perlu dikoordinasikan saja dengan petugas yang ada di lapangan supaya lebih cepat dalam mengecek lokasi yang sudah dilaporkan.” (20 April 2021)

Berdasarkan hasil analisis terkait dengan hadirnya aplikasi SiBadra memberikan cara baru dalam membuat sebuah laporan dan aduan dengan tujuan menghadirkan kepraktisan dan ketepatan sasaran atas solusi yang dihadirkan. Integrasi dengan aplikasi sejenis untuk ke depannya dapat dikembangkan guna menghadirkan peningkatan kualitas tindakan yang dihadirkan atas aduan atau pun laporan yang dibuat oleh masyarakat.

4.2.1.3 Kerumitan

Dalam sebuah inovasi yang sifatnya baru tentu saja memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi yang sudah ada sebelumnya. Pada inovasi program SiBadra ini bukanlah hal yang rumit, meskipun ada kerumitan namun hal itu bukan menjadi sebuah kendala dalam pelaksanaan program SiBadra tersebut. Terkait tentang *complexity* atau kerumitan mengenai pro dan kontra dalam pelaksanaan program SiBadra, berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik, Seksi Kemitraan Media Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor menyatakan hal serupa sebagai berikut:

“Kalau dengan masyarakat tidak ada, karena justru ini ditunggu masyarakat dan pada saat di launching tahun 2018 akhir sedang gencar – gencarnya layanan yang memudahkan masyarakat. Misalnya untuk pelayanan perizinan, untuk pembayaran PBB, termasuk untuk pelayanan pengaduan (*call center*). Jadi memang justru waktu itu sesuai dengan kebutuhan, dan juga urgensi di masyarakat. Kalo pertanyaannya dengan masyarakat, kalo dengan instansi internal pemerintah awalnya memang harus adaptasi. Karena sebelumnya, ini berkaitan dengan sistem yang mengubah kultur. Dulu mungkin sifatnya yang tadi manual melalui surat jadi hanya langsung dijawab persetujuan atasan dan lain – lainnya. Sekarang birokrasinya kita bongkar sedikit, mempercepat tadi respon dari OPD kepada masyarakat. Di awalnya ada proses tentu seperti harus menyiapkan adminnya terlebih dahulu, begitu kebiasaan yang tadinya mungkin lebih panjang waktunya sekarang harus lebih responsif.” (20 April 2021)

Kemudian selain mewawancarai Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor dan Seksi Kemitraan Media Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor, juga mewawancarai Operator Admin Aplikasi SiBadra 1. Adapun berdasarkan hasil

wawancara dengan Operator Admin Aplikasi SiBadra 1 mengenai pro dan kontra dalam pelaksanaan program SiBadra dalam pelayanan pengelolaan pengaduan tersebut sebagai berikut:

“Dari segi Pro nya, masyarakat antusias dengan aplikasi SiBadra yang diluncurkan Pemkot Bogor dan Diskominfo Kota Bogor. Masyarakat berharap aplikasi SiBadra selalu ditinjau dan diupdate secara berkala. Untuk persoalan kontra sih, menurut saya gak ada ya. Paling hal kecil begitu, masyarakat masih suka ngeluh aplikasi yang *error* gabisa dibuka. Terus jaringan koneksi yang kurang stabil jadinya aplikasi SiBadra jadi tidak berjalan secara mulus.” (20 April 2021)

Berdasarkan dokumentasi yang diterima, dapat diketahui bahwa data didapat dari pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor mengenai data *error* pada aplikasi selama tahun 2019 – 2021 yaitu sebagai berikut :

Tabel 4. 3
Jumlah Laporan Error di Aplikasi SiBadra

Tahun	Jumlah Laporan Aplikasi Error
2018	39
2019	46
2020	34
2021	29
Total	148

Sumber : Data diolah

Dapat dilihat dari data diatas, terdapat jumlah total data error pada aplikasi SiBadra berjumlah 148 laporan. Hal ini masih tergolong mengganggu jalannya aplikasi SiBadra yang seharusnya bisa lebih baik lagi. Untuk itu, pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor melakukan *maintenance* setiap 2 kali dalam seminggu dengan dibantu oleh PT. Drop dalam pemeliharaan sistem dan menanggulangi masalah yang dihadapi masyarakat terkait *error* pada aplikasi.

Selain mewawancarai pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor dan admin aplikasi SiBadra tidak lupa melihat aspek dari segi masyarakat, sebagai pengguna aplikasi dari SiBadra yang merasakan langsung kehadiran aplikasi SiBadra tersebut. Dalam hal ini pada salah satu dari 4 (empat) orang pengguna aplikasi. Berikut kutipan wawancara dengan masyarakat mengenai pro dan kontra dalam pelaksanaan program SiBadra dalam pelayanan pengelolaan pengaduan sebagai berikut:

“Menurut saya tentu saja ada pro dan kontra, pronya adalah terlaksananya penerapan *smart city* di Kota Bogor dengan memanfaatkan teknologi yang ada saat ini sehingga menjadikan Kota Bogor lebih maju. Sedangkan untuk kontranya ialah dengan terciptanya aplikasi SiBadra tidak dibarengi dengan perluasan jaringan internet yang mencakup seluruh pelosok Kota Bogor, masih ada beberapa titik yang jaringan koneksi internetnya bermasalah padahal harus melaporkan secara *on the spot*.” (20 April 2021)

Pada penerapan inovasi pelayanan pengaduan SiBadra ini memiliki sejumlah pro dan kontra yang ada di dalamnya. Seperti pada dengan instansi internal pemerintah awalnya harus beradaptasi, karena harus begitu kultur birokrasi yang berbelit – belit menjadi birokrasi yang responsif. Selain itu, masyarakat sangat berantusias dengan inovasi SiBadra ini yang sesuai yang dengan diharapkan masyarakat. Namun masih ada PR yang harus diperbaiki di kemudian hari, terkait sistem yang harus dikembangkan dan dilakukan pemeliharaan berlanjut.

Di dalam kerumitan sebuah inovasi, tentu mengalami juga perubahan budaya kerja yang terjadi pada pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor sebagai pengelola aduan aplikasi SiBadra ini. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik, dan Staf Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor dalam kerumitan mengenai budaya kerja dalam penerapan inovasi program SiBadra menyatakan hal serupa sebagai berikut:

“Ini sebetulnya tidak hanya begitu budaya kerja di Diskominfo Kota Bogor, tapi itu terjadi di semuanya. Kami dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor sebagai pengusung itu lebih awal saja, bagaimana kita melayani aduan masyarakat secara responsif. Sebelum instansi yang lain mulai, kita harus memberikan contoh terlebih dahulu. Jadi kita siapkan dulu tenaganya, kemudian sarana prasarannya setelah landasan hukum tadi (aturan) sudah muncul. Tapi memang pengembangan terus dilakukan sampai sekarang, di umur yang ke 4 tahun ini dari 2018 sampai sekarang 2021 itu ditahun ke 4 ini masih banyak pengembangan yang perlu disempurnakan. Selain memudahkan masyarakat, kitanya juga mempercepat. Karena jumlah laporan yang masuk tidak berkurang jauh meskipun kita sudah melaksanakan secara maksimal tetap saja jumlah laporan pengaduan masih banyak sekitar 2 ribuan dari jumlah sebelumnya yang berjumlah 4 ribuan. Jumlah 2 ribuan tersebut selama setahun itu termasuk masih banyak PR yang harus dibenahi. Karena juga kebutuhan masyarakat tidak pernah habis, misalkan jalanan rusak setiap musim hujan mungkin ada saja jalanan yang rusak. Jadi tetap dibutuhkan laporan pengaduan ke depannya.” (20 April 2021)

Adapun setelah mewawancarai Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor dan Staf Bidang Komunikasi dan Informasi Publik, dalam hal ini juga mewawancarai Operator Admin Aplikasi SiBadra 1 mengenai budaya kerja dalam penerapan inovasi program SiBadra sebagai berikut:

“Gambaran saya sebagai operator, perubahan budaya kerja pasti ada ya karena dengan adanya SiBadra ini mereka dalam melaporkan jenis pengaduan segala macam itu mereka sudah tidak usah repot lagi *by manual* karena semua sudah ada di sistem, seperti misalnya mereka butuh laporan tiap bulan perhari di sistem ini juga sudah bisa mereka cek juga. Bahkan setiap staff Diskominfo Kota Bogor yang mungkin punya kewenangan dan bertanggung jawab atas SiBadra ini mereka juga bisa *controlling* lewat komputer atau laptop mereka masing – masing bahkan bisa *by phone* juga. Karena aplikasi yang saya pegang ini kan khusus admin beda lagi aplikasi SiBadra yang khusus warga, mereka tinggal masukkan *link*, masukkan *password*, mereka juga sama kayak bisa *control* tiap harinya mereka tinggal *scrolling* saja dari laporan ini. Apa saja laporan yang masuk, apa saja laporan yang sudah ditangani atau laporan yang belum ditangani.” (20 April 2021)

Dalam proses penerapan inovasi program SiBadra, sistem budaya kerja yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor sudah berjalan dengan baik. Hal ini bisa dilihat dari bagaimana persiapan yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor menyusun segala sesuatunya mulai dari landasan hukum yang terukur, Sumber Daya Manusianya, hingga sarana dan prasarananya. Sehingga menghasilkan pelayanan yang responsif kepada masyarakat, lebih cepat tanggap dalam melayani aduan dan laporan masyarakat. Selain memudahkan masyarakat, juga berbarengan dengan bagaimana memproses cepat semua laporan yang masuk. Namun itu tidak semudah yang dibayangkan, karena laporan yang masuk masih tergolong banyak. Data yang menunjukkan variasi topik aduan dan kuantitasnya mampu menggambarkan banyaknya laporan yang masuk ke sistem SiBadra. Laporan yang masuk ke dalam aplikasi SiBadra terhitung dari Januari 2021 sampai dengan Mei 2021 terdapat 1.253 laporan dan terdapat laporan tidak valid sebanyak 17. Laporan terbanyak terjadi pada bulan Maret sebesar 332 laporan. Berikut ini tabel jumlah laporan yang masuk periode Januari – Mei 2021 sebagai berikut :

Tabel 4. 4

Jumlah Laporan SiBadra Periode Januari - Mei 2021

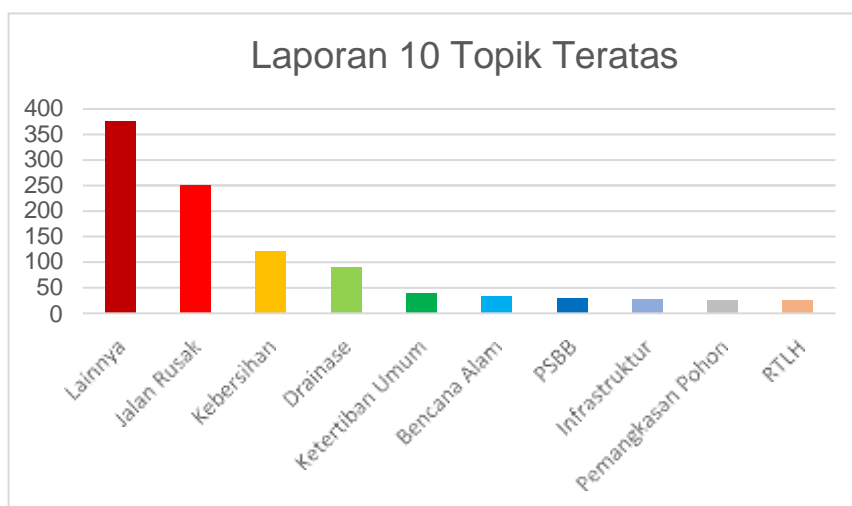
No	Bulan	Laporan Masuk
1	Januari	302
2	Februari	125
3	Maret	332
4	April	284
5	Mei	210
Jumlah		1.253

Sumber: Pengolahan Data 2021

Data yang tersedia di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor hanya data setelah aplikasi diresmikan dan untuk data mengenai laporan yang masuk sebelum aplikasi diresmikan tidak tersedia. Untuk topik laporan yang dilaporkan masyarakat paling tinggi saat ini ialah mengenai topik lainnya terdapat 377 laporan yang diterima oleh sistem pada periode Januari – Mei 2021.

Gambar 4. 6

Laporan 10 Topik Teratas

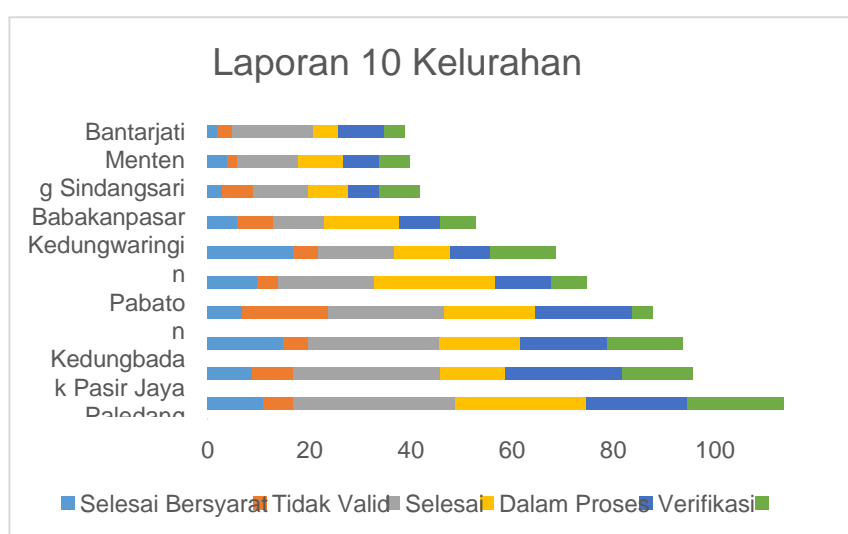


Sumber: Pengolahan Data 2021

Dapat dilihat dari gambar statistik diatas bahwa terdapat 10 topik teratas yang selalu dikeluhkan masyarakat Kota Bogor mengenai pelayanan dan prasarana yang ada di lingkungan Kota Bogor. Dan untuk laporan yang paling banyak dibuat di Kelurahan Baranangsiang. Data berikut merupakan data teratas pada periode Januari – Mei 2021.

Gambar 4. 7

Laporan 10 Kelurahan Teratas



Dapat dilihat dari gambar statistik diatas bahwa terdapat laporan di 10 kelurahan teratas yang selalu dikeluhkan masyarakat Kota Bogor yaitu dari yang terendah berada di Kelurahan Bantarjati yaitu total 39 laporan yang terdata, sedangkan untuk laporan yang tertinggi berada di Kelurahan Baranangsiang yaitu total 114 laporan yang terdata.

Di lain sisi, perencanaan dalam melaksanakan inovasi program yang berdasarkan landasan hukum, untuk para pihak yang terlibat dan berkontribusi di dalamnya tentu mengharapkan agar peraturan tersebut sesuai dengan keinginan dari setiap pihak. Akan tetapi, peraturan yang dibuat untuk menyukseskan pelaksanaan inovasi program pada awalnya menimbulkan berbagai kendala yang datang.

Kendala yang muncul baik dari internal (instansi) maupun eksternal (masyarakat/lingkungan) dari sebuah inovasi program itu sendiri. Meskipun munculnya kendala kecil maupun besar itu harus dilihat dan juga dicari solusi yang terbaik. Seperti halnya yang juga terjadi pada pelaksanaan inovasi program SiBadra. Berdasarkan hasil wawancara yang telah diungkapkan oleh Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik dan Seksi Kemitraan Media Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor dalam kerumitan mengenai kendala yang dihadapi masyarakat dalam penggunaan inovasi aplikasi SiBadra menyatakan hal serupa sebagai berikut:

“Betul, dari beberapa saat ada masukan dan respon dari masyarakat yang pertama pernah ketika sistem *down* untuk *download* itu susah mereka, itu karena kejadian teknis itu. Kemudian yang kedua awal – awal itu ketika respon dari perangkat daerah yang belum seragam yaitu maksimal pelayanan diproses 3 hari, namun ada beberapa yang lebih. Namun sekarang sudah berjalan secara seragam. Paling yang muncul saat ini hanya kendala teknis saja, kita lagi ada gangguan di sistem kalau lagi *down* itu ketika dipakai seperti lemot dan *loading* lama. Itu ada beberapa saat muncul, namun tidak signifikan. Mereka para admin/verifikator tetap menyampaikan bahwa ada gangguan. Kalau untuk *maintenance* rutin itu ada, tapi kalau *maintenance* sistem biasanya kalau ada *down* saja. Misalkan harus di *reset* sistemnya, itu ada yang bertugas mengecek sistem yaitu admin selaku operator yang mengecek selama 24 jam. Yang dimana dibagi 2 *shift*, jadi kalau ada kendala admin orang yang pertama tahu. Jadi langsung segera bisa ditangani.” (20 April 2021)

Kemudian selain mewawancarai Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor dan Seksi Kemitraan Media Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor, juga mewawancarai Staf Bidang Komunikasi dan Informasi Publik. Adapun berdasarkan hasil wawancara dengan Staf Bidang Komunikasi dan Informasi Publik mengenai kendala yang dihadapi masyarakat dalam penggunaan inovasi aplikasi SiBadra sebagai berikut:

“Dalam menggunakan aplikasi Sibadra, diperlukan akses internet pada perangkat *mobile phone*. Sehingga terkadang tidak adanya akses internet tidak memungkinkan untuk melakukan pengaduan. Juga tingkat akurasi posisi perangkat juga sangat menentukan lokasi laporan. Oleh karena itu untuk membuat aduan / laporan hal utama nya adalah akses internet dan titik akurat lokasi dengan mengaktifkan *GPS (high accuracy)*” (20 April 2021)

Setelah mewawancarai Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor, Seksi Kemitraan Media Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor, Staf Bidang Komunikasi dan Informasi Publik, dalam hal ini juga mewawancarai Operator Admin Aplikasi SiBadra 1. Adapun hasil wawancara mengenai kendala yang dihadapi masyarakat dalam penggunaan inovasi aplikasi SiBadra dengan Operator Admin Aplikasi SiBadra 1 dan 2 menyatakan hal serupa sebagai berikut:

“Untuk kendala setahu kami, kalo awal – awal *launching* sih karena dulu awal begitu di khususkan untuk pengguna Android saja, untuk iPhone belum bisa pakai kan. Kalau untuk sekarang pengguna iPhone dan Android sudah sama – sama bisa *download*, kalau untuk sekarang sih kendala tidak terlalu signifikan ya begitu. Secara teknisnya sih untuk kendala tidak ada ya dari aplikasi SiBadranya. Hanya yang awal *launching* aplikasi SiBadra yang cukup krusial menurut kami. Kalau untuk kendala teknis sifatnya koneksi pada saat pendaftaran itu kan tergantung bagaimana *provider*nya masing – masing ya. Tapi kalo secara teknis aplikasi SiBadranya sih aman.” (20 April 2021)

Penerapan pada suatu program tidak bisa hanya dilihat dari seberapa efektif inovasi pelayanan program aplikasi SiBadra pada komponen yang ada di dalam program tersebut, melainkan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan sarana dan prasarana umum. Adapun hasil wawancara mengenai

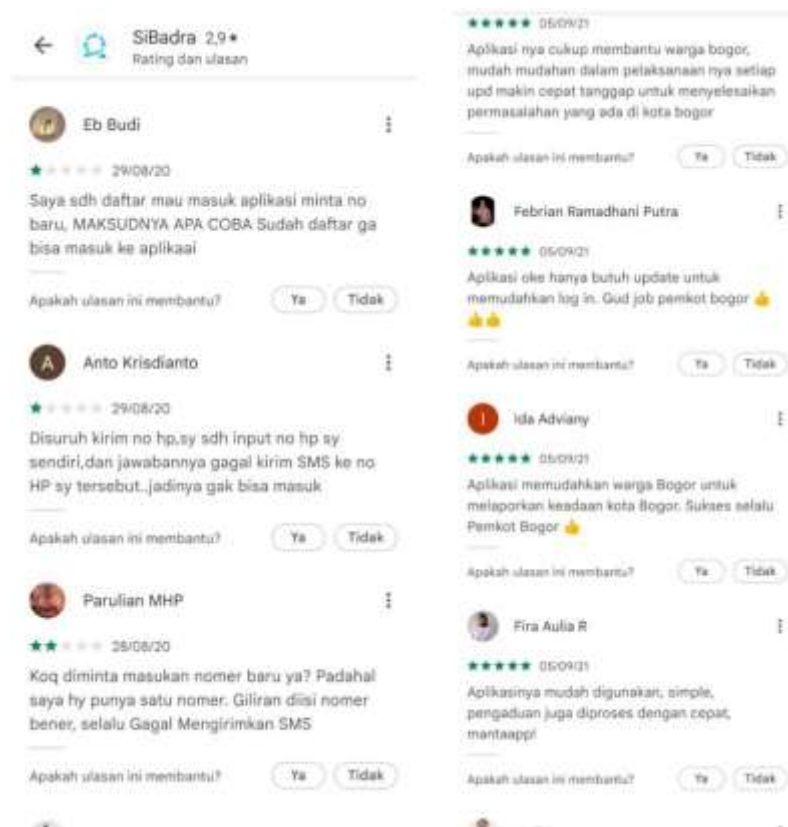
kelebihan dan kekurangan aplikasi SiBadra dengan pelayanan sebelumnya di Bogor pada salah satu dari 4 orang sebagai pengguna aplikasi SiBadra sebagai berikut:

“Kendala yang dihadapi ya dari sinyal koneksi yang musti stabil di aplikasi SiBadra ya, terus juga kadang aplikasinya suka lemot. Sama kalo bisa untuk pendaftaran jangan diperibet karena harus verifikasi KTP, dan nomor telpon yang mana untuk masuk nomor verifnya itu lama. Sehingga nanti makin banyak masyarakat yang mendownload dan mendaftar aplikasi SiBadra. Untuk pelayanan yang diberikan petugas lapangan maupun admin sih sudah cukup memuaskan.” (6 Juni 2021)

Jadi dalam pelaksanaan inovasi program SiBadra di ruang lingkup Kota Bogor sudah berjalan cukup, kendala yang dialami masyarakat Kota Bogor dalam menggunakan aplikasi SiBadra itu lebih pada kendala di awal peluncuran aplikasi SiBadra yaitu yang mana dahulu masih dikhususkan untuk pengguna Android saja, kemudian untuk verifikasi nomor telepon pada sistem aplikasi SiBadra yang sering *down* karena masih tahap pengembangan, dan masyarakat yang masih awam terkait pelayanan menggunakan aplikasi SiBadra itu sendiri. Namun sekarang untuk kendala yang masih muncul saat ini berkaitan dengan sistem yang masih sering *error* dan mengharuskan koneksi yang cukup stabil untuk menjalankan aplikasi SiBadra itu sendiri.

Gambar 4. 8

Ulasan Pengguna Aplikasi SiBadra di *Google Play Store*



Sumber: Aplikasi SiBadra *Google Play Store*

Gambar tersebut merupakan hasil *screenshot* dari rating dan ulasan pada aplikasi SiBadra di toko aplikasi resmi buat seluruh perangkat yang bersistem operasi Android yaitu *Google Play Store*. Dari ulasan tersebut dapat diketahui ada beberapa masyarakat yang merasa puas atas layanan aplikasi SiBadra yang dapat membantu melaporkan masalah mereka. Namun masih ada juga beberapa ulasan pengguna aplikasi SiBadra yang masih keberatan dan mengeluh dengan *error* nya sistem aplikasi SiBadra dalam hal pendaftarannya maupun hal lainnya.

Sistem dan koneksi yang stabil menjadi salah satu kendala yang sering dialami oleh masyarakat Kota Bogor untuk melaporkan aduan mereka melalui aplikasi SiBadra itu. Dalam hal ini, Pemerintah Kota Bogor khususnya Dinas

Komunikasi dan Informatika Kota Bogor harus bisa mengatasi kendala yang masih terjadi saat ini untuk lebih baik ke depannya. Adapun hasil wawancara yang telah diungkapkan oleh Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik dan Seksi Kemitraan Media Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor dalam indikator kerumitan mengenai bagaimana menyelesaikan kendala yang dihadapi dalam penggunaan inovasi aplikasi SiBadra menyatakan hal serupa sebagai berikut:

“Kalau ada kendala teknis, dapat diselesaikan oleh admin ataupun jika masih sulit dapat dilakukan oleh pengelola servernya. Kita bekerja sama dengan pihak ketiga sebagai pemelihara aplikasi tersebut. Jadi dia melakukan perbaikan – perbaikan, namun kalau sifatnya non teknis misalkan karena perangkat daerah responnya kurang cepat atau lebih dari SOP. Itu biasanya kita melalui Seksi yang menangani layanan ini dia berkomunikasi dengan penanggung jawab dari Perangkat Daerah di masing – masing institusi. Karena setiap hari operator itu memberikan laporan harian yang mana akan dicatat oleh Kepala Seksi nya. Kemudian dicek, misalkan setelah 3 hari itu ada berapa aduan yang sudah ditindak lanjuti, berapa yang belum, berapa yang memang ternyata ditolak itu semua ada *report* nya. Itu sebagai salah satu bentuk evaluasi rutin, supaya Aplikasi SiBadra tidak hanya launching saja namun setelah itu jadi terbengkalai. Itu terbukti dari aduan tahunan yang masih lumayan banyak, minimal data laporan aduan itu di atas 2 ribuan. Kalau dari sisi sosialisasi ada aplikasi ini dirasa sudah cukup iya, tinggal tadi masyarakat mau menggunakan apa enggak. Sekarang sih bukannya kita bersyukur adanya banyak aduan, namun berarti aplikasi ini digunakan.” (20 April 2021)

Kemudian selain mewawancarai Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor dan Seksi Kemitraan Media Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor, juga mewawancarai Operator Admin Aplikasi SiBadra 1. Adapun berdasarkan hasil wawancara dengan Operator Admin Aplikasi SiBadra 1 dan 2 mengenai bagaimana menyelesaikan kendala yang dihadapi dalam penggunaan inovasi aplikasi SiBadra sebagai berikut:

“Seperti yang saya bilang tadi, untuk saat ini Diskominfo Kota Bogor belum ada kendala signifikan dalam melaksanakan penanganan pengaduan masyarakat pada aplikasi SiBadra. Tapi kami tetap peka akan masukan dan saran dari masyarakat apabila dibutuhkan.” (20 April 2021)

Pada persoalan kerumitan dari penerapan pelaksanaan program SiBadra ini sudah terlihat sempurna dan berjalan begitu baik, karena terdapat berbagai aspek di dalamnya seperti pro dan kontra; perubahan budaya kerja; kendala; dan bagaimana cara menyelesaikannya. Sehingga proses penerapan inovasi pelayanan laporan pengaduan melalui aplikasi SiBadra ini dapat berjalan sesuai dengan perencanaan dan terhindar dari ketidak selarasan.

Hasil yang diperoleh dari observasi pada indikator kerumitan dari aplikasi SiBadra terlihat bahwa masyarakat sudah cukup antusias dengan aplikasi SiBadra yang diluncurkan oleh Pemkot Bogor dan Diskominfo Kota Bogor. Masyarakat berharap aplikasi SiBadra selalu ditinjau dan diupdate secara berkala. Masalah yang biasanya muncul tapi jarang terjadi adalah pengeluhan mengenai aplikasi *error* dan jaringan yang kurang stabil untuk penentuan *accuracy googlemaps*. Dari sisi pegawai perubahan budaya kerja hampir tidak terjadi, hanya lebih memudahkan pada bagian pengecekan pengaduan warga dan responsifnya. Saran dan masukan selalu terbuka bagi warga Kota Bogor yang ingin memberi pendapatnya mengenai aplikasi SiBadra.

4.2.1.4 Kemungkinan Dicoba

Kualitas dari sebuah inovasi memang sangat penting. Suatu produk inovasi dapat berkualitas apabila dapat memberi kepuasan dan sesuai dengan kebutuhan konsumen atau masyarakat. Ini menerangkan jika sesuatu inovasi harus bisa diuji serta dicoba supaya nantinya bisa diterima oleh publik ataupun target dari inovasi tersebut. Sehingga suatu produk inovasi wajib melewati fase “uji publik” pada keadaan sesungguhnya, dimana setiap orang ataupun pihak memiliki kesempatan untuk menguji mutu dari suatu inovasi. Untuk lebih mempercepat proses adopsi, maka suatu inovasi harus mampu menunjukkan keunggulannya.

Sebelum menguji coba inovasi program aplikasi SiBadra, maka perlu diketahui terlebih dahulu apa yang menjadi latar belakang dari inovasi aplikasi

SiBadra tersebut karena hal ini untuk menentukan arah dan tujuan untuk memecahkan suatu masalah tertentu. Dari hasil wawancara dengan Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor mengenai latar belakang gagasan penciptaan aplikasi SiBadra sebagai berikut:

“Sebetulnya ini idenya dari Pak Walikota Bima Arya, jadi beliau melakukan upaya untuk mempercepat berbagai layanan kepada masyarakat. Karena itu menjadi salah satu program prioritas, di misinya beliau berkaitan dengan *smart city*. Bagaimana layanan itu bisa dibuatkan dalam sistem yang terintegrasi. Jadi awalnya dari situ, karena selama ini bagaimana awalnya masyarakat itu mengeluh misalkan melalui media, lewat sms, langsung ke yang dikenal, misalkan kenal Pak Wali (Bima Arya) langsung WA ke beliau, lewat *email* juga ada. Jadi kan itu tidak terdata, itu harus dibuatkan satu sistem yang membuat proses pengaduan dari masyarakat ini bisa jelas ditindaklanjuti dan dievaluasinya lebih kredibel, dan terukur. Kemudian di sisi lain juga memang tadi tuntutan dari masyarakat sudah semakin tinggi. Bahkan warga sehari tidak ditindaklanjuti saja protes. Dulu awalnya seperti itu, bagaimana supaya semua aduan tidak langsung ke Walikota, namun ke Dinas – Dinas terkait yang melayani.” (20 April 2021)

Selain mewawancarai Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor dalam hal ini juga mewawancarai Seksi Kemitraan Media Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor mengenai latar belakang gagasan penciptaan aplikasi SiBadra dalam pelayanan pengolahan pengaduan. Adapun berdasarkan hasil wawancara dengan Seksi Kemitraan Media Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor mengenai mengenai latar belakang gagasan penciptaan aplikasi SiBadra sebagai berikut:

“Membuat sistem yang mengakomodir pengaduan masyarakat dalam satu pintu, sehingga aduan yang selama ini dilaporkan melalui media sosial bisa dikelola dengan baik. Juga dengan adanya SiBadra detail laporan dapat lebih jelas dan cepat direspon oleh pemerintah Kota Bogor.” (20 April 2021)

Kemudian selain mewawancarai Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor dan Seksi Kemitraan Media Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor, juga

mewawancarai Operator Admin Aplikasi SiBadra 1 dan 2. Adapun berdasarkan hasil wawancara dengan Operator Admin Aplikasi SiBadra 1 dan 2 mengenai latar belakang gagasan penciptaan aplikasi SiBadra menyatakan hal serupa sebagai berikut:

“Jadi dulu itu kan kita itu punya banyak banget layanan aduan, sebelum 112 itu yang saya tahu itu di Bogor ada aduan *by phone* itu memang jatuhnya sama kayak SiBadra, mencakup semua aduan. Tapi dia *by phone* dan membayar pulsa untuk melaporkan aduan. Akhirnya karena untuk mengadukan masyarakat harus dibebankan *cost* berupa pulsa, jadi kurang dilirik dan digunakan oleh masyarakat. Makanya tahun 2016, munculah layanan call 112. Itu layanan *free* bebas pulsa tapi dikhususkan untuk layanan kegawatdaruratan. Untuk aduan yang sifatnya umum dan kompleks waktu itu masih berbarengan sama aduan *by phone* yang membayar itu. Nah selang 2 tahun kemudian, layanan 112 itu diserahkan oleh Kementerian Kominfo ke Pemkot Bogor yang kemudian dipegang oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor. Akhirnya pada saat itu atas saran dari Pak Walikota Bogor juga bekerja sama dengan Dinas Kominfo, bagaimana caranya Bogor punya satu aplikasi yang mencakup semuanya. Jadi warga bisa mengadukan apa pun bentuk keluhan mereka melalui hanya 1 aplikasi dan akhirnya Dinas Kominfo merancang aplikasi SiBadra ini, tadinya aplikasi SiBadra ini mau di *combine* dengan layanan 112 cuman secara teknis dan sistem tidak bisa di *combine* karena ada beberapa rules yang memang belum bisa terlaksana.” (20 April 2021)

Dari ide Pak Walikota Kota Bogor yaitu Bapak Bima Arya yang ingin menjadikan inovasi aplikasi SiBadra sebagai langkah ataupun sarana untuk mempercepat segala layanan yang ada di ruang lingkup Kota Bogor kepada masyarakatnya. Maka dengan demikian ide ini menjadi salah satu program yang prioritas Pemerintah Kota Bogor. Program ini pula berhubungan dengan *smart city* yang menjadi misi dari Kota Bogor itu sendiri. Berangkat dari hal tersebut, Pemerintah Kota Bogor sebelumnya memiliki layanan aduan *by phone* yang membayar. Karena masyarakat dibebankan biaya pada saat ingin mengadukan laporan, maka kurang dilirik dan digunakan oleh masyarakat. Lalu kemudian, pada tahun 2016 muncullah layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 yang bebas pulsa, namun dikhususkan untuk layanan kegawatdaruratan saja. Untuk aduan yang sifatnya umum dan lain sebagainya masih menggunakan aduan *by phone* yang membayar tadi. Lalu selang waktu 2 tahun kemudian, layanan NTPD 112 tersebut dioposisikan dari Kementerian

Kominfo kepada Pemerintah Bogor untuk kemudian dipegang oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor. Dan Pak Walikota menggunakan ide yang sudah dipikirkannya untuk menjadi solusi bagaimana Kota Bogor punya satu aplikasi yang mencakup seluruh layanan pengaduan dan saran. Akhirnya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor merancang aplikasi SiBadra ini yang merupakan perpaduan dari layanan NTPD 112 dengan layanan *contact center*. Sebelum bernama SiBadra, sistem ini awalnya dibangun pada tahun 2018 dengan nama aplikasi BISA (Bogor Integrated System of Aspiration). Pada mulanya Pemerintah Kota Bogor. Kemudian pada tahun 2019 aplikasi ini di launching oleh Wali Kota dengan nama aplikasi SiBadra (Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran). Perubahan nama dari BISA ke SiBadra ini didasari atas keinginan Wali Kota Bogor yang ingin disesuaikan dengan programnya pada masa pemilihan kedua. Walaupun aplikasi ini baru diluncurkan pada April 2019 namun program layanan ini sebenarnya sudah dimulai di tahun 2018 dengan nama BISA.

Aplikasi ini dibangun untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan, menyampaikan aspirasi, dan saran kepada Pemerintah Kota Bogor secara cepat. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan dan memantau setiap pengaduan atau aspirasi yang disampaikan serta dapat berkomunikasi langsung dengan Pemerintah Kota Bogor. SiBadra berperan sebagai sarana penghubung antara publik dengan pemerintah untuk menyampaikan pengaduan atau keluhan atas ketidaksesuaian pelaksanaan dengan standar pelayanan publik. Latar belakang utama dari hadirnya aplikasi siBadra ini tentu berawal dari keterbatasan akses pelaporan dan aduan yang mungkin dibuat oleh masyarakat dan masih minimnya wadah aspirasi langsung yang memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhannya kepada Pemerintah Kota dalam hal ini Pemerintah Kota Bogor.

Setelah memiliki latar belakang dari inovasi program tersebut, maka sebuah inovasi program harus memiliki visi, misi dan tujuan di dalam inovasi program itu sendiri. Seperti halnya dalam inovasi program aplikasi SiBadra milik Kota Bogor ini. Berikut hasil wawancara dengan Kepala Bidang

Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor mengenai visi, misi dan tujuan penciptaan aplikasi SiBadra sebagai berikut:

“Dalam terbentuknya SiBadra terdapat visi, misi untuk menunjang keberlangsungan aplikasi tersebut, yaitu:

Visi

Menjadi unit yang profesional dalam memberikan dukungan terhadap pengelolaan pengaduan masyarakat dalam mewujudkan pemerintah Kota Bogor yang aspiratif.

Misi

1. Meningkatkan kualitas pengelolaan dan penanganan laporan pengaduan masyarakat.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada semua *stakeholder*.
3. Membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.”

Dilihat dari visi terciptanya aplikasi SiBadra ini bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor memberikan dukungan terhadap pengelolaan pengaduan masyarakat dengan menjadikan aplikasi SiBadra sebuah wadah untuk masyarakat mengaspirasikan baik keluhan, serta saran.

Sedangkan untuk misi terciptanya aplikasi SiBadra ini menunjukkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor khususnya Pemerintah Kota Bogor ingin meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan laporan masyarakat serta meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada semua elemen yang ikut partisipasi di dalamnya. Tidak lupa juga Pemerintah Kota Bogor ingin membangun rasa kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kota Bogor itu sendiri. Dan tujuan terciptanya aplikasi SiBadra ini untuk membantu

masyarakat dalam menyediakan wadah sarana laporan yang ingin diutarakan oleh masyarakat kepada instansi Pemerintah Kota Bogor.

Setelah mengetahui visi, misi dan tujuan dari terciptanya aplikasi SiBadra di Kota Bogor itu, maka harus adanya kajian yang mendalam agar mencapai hasil yang maksimal. Berdasarkan hasil wawancara yang telah diungkapkan oleh Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik dan Seksi Kemitraan Media Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor dalam kemungkinan dicoba mengenai kajian mendalam terkait inovasi aplikasi SiBadra menyatakan hal serupa sebagai berikut:

“Sebelum aplikasi ini muncul, ini kan sebetulnya aplikasi pengembangan dari kanal aspirasi pengaduan yang sudah dibuat dalam bentuk *web base*. Kajian pengembangannya itu dilakukan. Nah tadi apa yang dibutuhkan oleh masyarakat supaya lebih mudah. Sebelumnya kan kita harus membuka website dulu, terus baru *login*. Kemudian trend waktu itu berubah, yaitu *trend* aplikasi. Semua bisa langsung didownload di gadget masing – masing. Nah itu kajian yang dilakukan dalam bentuk evaluasi terhadap kanal pengaduan yang sudah ada sebelumnya. Dulu kan sudah ada *web base* dan *call center*. Itu kemudian dikembangkan lagi, sekarang *call center*nya kan sudah semua layanan kegawatdaruratan itu 112, terus kemudian untuk layanan medis 119. Itu sudah ada porsi – porsinya tersendiri termasuk kajian di dalamnya dari kanal pengaduan yang ada sebelumnya.” (20 April 2021)

Kemudian selain mewawancarai Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor dan Seksi Kemitraan Media Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor, juga mewawancarai Operator Admin Aplikasi SiBadra 1. Adapun berdasarkan hasil wawancara dengan Operator Admin Aplikasi SiBadra 1 mengenai kajian mendalam terkait inovasi aplikasi SiBadra sebagai berikut:

“Untuk kajian pihak Diskominfo merancang program ini mereka lebih melihat layanan – layanan yang ada sebelumnya. Yang tadi saya bilang kayak *call* aduan (berbayar) itu, sama *call* 112 itu. Jadi mereka lihat plus dan minusnya dari hal itu mereka mengonsepan SiBadra ini. Aplikasi SiBadra ini lahir dari pembelajaran kelebihan dan kekurangan di dua pelayanan yang sebelumnya itu. Intinya aplikasi SiBadra ini sebagai penyempurnaan.” (20 April 2021)

Setelah mewawancarai Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor, Seksi Kemitraan Media

Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor, dan Operator Admin Aplikasi SiBadra 1, juga mewawancarai Operator Admin Aplikasi SiBadra 2. Adapun berdasarkan hasil wawancara dengan Operator Admin Aplikasi SiBadra 2 mengenai kajian mendalam terkait inovasi aplikasi SiBadra sebagai berikut:

“Dalam hal ini, Diskominfo tentu sudah merencanakan program - program yang dapat membantu masyarakat khususnya dalam hal pelayanan publik. Seperti halnya dalam penanganan pengaduan, hal ini sudah mulai dipikirkan yang mulanya dari aduan melalui surat, kemudian telepon kegawatdaruratan, hingga lewat sosial media. Yang mana dengan mengikuti perkembangan teknologi, sehingga yang sedang booming yaitu melalui aplikasi pemerintah. Yang berfokus pada layanan sebagai sarana informasi, komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah pusat hingga kota itu sendiri. Pemkot Bogor menyusun salah satunya aplikasi SiBadra yang terlahir sebagai perpaduan dari layanan kegawatdaruratan dan layanan pengaduan serta saran Kota Bogor. Tidak hanya membuat saja, Pemkot Bogor juga melakukan evaluasi setiap selesai kegiatan sosialisasi dilaksanakan dan pengembangan yang dilakukan untuk inovasi selanjutnya.” (20 April 2021)

Gambar 4. 9

Rapat Evaluasi Aplikasi SiBadra



Sumber: Pengolahan Data 2021

Gambar diatas menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan aplikasi SiBadra tentu dibarengi dengan evaluasi di setiap bulannya. Karena hal ini

untuk mengukur untuk memperoleh informasi tentang apakah strategi – strategi yang telah dirumuskan sudah berjalan dengan baik atau belum.

Adaptasi media pelaporan baik kategori kegawatdaruratan maupun kategori saran telah dirancang berbasis aplikasi. Hal tersebut merupakan bentuk penyesuaian terhadap era disrupsi teknologi digital yang memanfaatkan internet dan perkembangan teknologi untuk berinteraksi. Adaptasi ini membutuhkan tahapan uji coba dan evaluasi bertahap untuk mengetahui tingkat kesuksesan inovasi yang diajukan. Berdasarkan hasil wawancara terkait indikator kemungkinan dicoba dalam merancang dan menerapkan pada program aplikasi SiBadra di Kota Bogor yang diungkapkan oleh Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik dan Seksi Kemitraan Media Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor mengenai uji coba yang dilakukan sebelum diluncurkannya inovasi aplikasi SiBadra menyatakan hal serupa sebagai berikut:

“Betul ada, ada uji coba secara internal. Saya tidak hafal persis waktunya berapa lama karena saya waktu itu tugasnya masih di Sekretaris Daerah, seingat saya itu 2 bulan sebelum di *launching* pada akhir 2018.” (20 April 2021)

Setelah mewawancarai Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor, Seksi Kemitraan Media Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor, dalam hal ini juga mewawancarai Operator Admin Aplikasi SiBadra 1 dan 2. Adapun hasil wawancara mengenai uji coba yang dilakukan sebelum diluncurkannya inovasi aplikasi SiBadra dengan Operator Admin Aplikasi SiBadra 1 dan 2 menyatakan hal serupa sebagai berikut:

“Sebelum kita *launching*, Diskominfo Kota Bogor melakukan sosialisasi dulu ke warga bahkan ke OPD tiap – tiap dinas karena SiBadra ini bukan hanya sebatas warga melaporkan ke kita sebagai operator tapi masing – masing dinas pun punya admin seperti kita yang langsung meneruskan juga aduan tersebut. Kalo kita kan hanya sebatas penampungan dari warga nih, tupoksi kita hanya sebatas warga menyampaikan ke kita. Nah kita arahkan ke

dinas yang bersangkutan. Sedangkan dinas yang bersangkutan mereka juga punya admin seperti kita namun tidak banyak lalu setelah mereka menerima arahan dari kita tugas mereka yaitu menyelesaikan apa yang warga itu adukan. Jadi saat sebelum diluncurkan, Diskominfo mengadakan pelatihan – pelatihan baik kita sebagai operator, sama OPD di tiap – tiap dinas gitu. Selain sosialisasi ke masyarakat melalui iklan, melalui medsos Pemkot Bogor.” (20 April 2021)

Penerapan pada suatu program tidak bisa hanya dilihat dari seberapa efektif inovasi pelayanan program aplikasi SiBadra pada komponen yang ada di dalam program tersebut, melainkan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan sarana dan prasarana umum. Adapun hasil wawancara mengenai uji coba aplikasi SiBadra sebelum diluncurkan pada salah satu dari 4 orang sebagai pengguna aplikasi SiBadra sebagai berikut:

"Saya awalnya tidak tahu, namun setelah baca – baca di sosmed saya menemukan aplikasi yang direkomendasikan untuk melaporkan pengaduan terhadap fasilitas yang rusak, pelayanan yang lambat serta saran kepada Pemerintah Kota Bogor. Yang mana masih tahap percobaan di Kecamatan Bogor Tengah." (6 Juni 2021)

Penyuluhan dan sosialisasi dapat ditingkatkan secara masif untuk memperoleh pengguna baru. Peningkatan jumlah pengguna akan berdampak pada lebih meningkatkan laporan dan saran guna perbaikan kualitas pelayanan yang sedang berjalan. Berdasarkan hasil wawancara terkait indikator kemungkinan dicoba dalam merancang dan menerapkan pada program aplikasi SiBadra di Kota Bogor yang diungkapkan oleh Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik dan Staf Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor mengenai sosialisasi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor terkait inovasi aplikasi SiBadra menyatakan hal serupa sebagai berikut:

“Dulu disosialisasikannya lewat berbagai macam kanal, tapi yang paling efektif pada saat Pak Walikota Bogor meluncurkan aplikasi ini itu awal 2019, awalnya setelah tadi di awal saya bilang namanya aplikasi BISA itu. Jadi di 2019 ketika Pak Walikota dan Pak Wakil Walikota yang sekarang Pak Dedie A. Rachim itu langsung di *launching* aplikasi tersebut. Ketika setelah *launching* kita menggunakan media massa untuk memperkenalkan aplikasi SiBadra kepada masyarakat. Kalo untuk sosialisasi tatap muka itu disampaikan melalui aparat wilayah yang ada di kecamatan atau kelurahan. Jadi Pak Walikota ingin

waktu itu pelayanan di wilayah juga terpantau. Dengan tujuan untuk bisa mendapatkan *insight* dari masyarakat secara *real*. Misalkan pelayanan e-KTP di kecamatan ini atau di kelurahan ini lama seperti itu termasuk laporan *real* dari masyarakat langsung. Pada intinya Pak Walikota ingin adanya respon cepat terhadap aduan yang disampaikan masyarakat.” (20 April 2021)

Setelah mewawancarai Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor, Staf Bidang Komunikasi dan Informasi Publik, dalam hal ini juga mewawancarai Operator Admin Aplikasi SiBadra 1. Adapun hasil wawancara mengenai sosialisasi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor terkait inovasi aplikasi SiBadra dengan Operator Admin Aplikasi SiBadra 1 sebagai berikut:

“Sosialisasi untuk masyarakat melalui medsos Pemkot Bogor, sama mungkin kadang – kadang kalau ada di acara resmi dari Pak Walikota juga menyampaikan bahwa aplikasi SiBadra sebagai media untuk melaporkan aduan dan saran di ruang lingkup Kota Bogor.” (20 April 2021)

Tidak hanya mewawancarai pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor saja, namun di dalam pelaksanaan inovasi tentu harus melihat dari sisi masyarakat yang mana sebagai penerima pelayanan inovasi tersebut. Berikut hasil wawancara mengenai sosialisasi aplikasi SiBadra pada salah satu dari 4 orang pengguna aplikasi SiBadra sebagai berikut:

“Sosialisasi yang saya tahu, hanya lewat sosial media Pemkot Bogor dan di beberapa media elektronik lainnya. Untuk sosialisasi secara langsung saya belum pernah ikut.” (6 Juni 2021)

Gambar 4. 10
Sosialisasi aplikasi SiBadra



Sumber: Pengolahan Data 2021

Gambar tersebut merupakan salah satu bentuk sosialisasi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor dalam melakukan kegiatan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat. Sosialisasi yang dilakukan berbagai macam, baik melalui sosialisasi langsung tatap muka, dengan promosi di sosial media milik Pemerintah Kota Bogor dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor maupun melalui media cetak seperti brosur dan pamphlet yang disebarakan ke masyarakat.

Kerumitan aplikasi SiBadra dapat teratasi dengan upaya sosialisasi yang tepat guna. Memanfaatkan berbagai elemen masyarakat dan instansi publik untuk mendukung penggunaan aplikasi ini dapat dilakukan. Tingkat kerumitan dapat menurun dengan menghadirkan fitur bantuan pada aplikasi khususnya untuk mempermudah kalangan masyarakat tertentu yang kesulitan dalam menggunakan gawai elektronik.

Hasil yang diperoleh dari observasi pada indikator kemungkinan dicoba dari aplikasi SiBadra terlihat bahwa dari awalnya latar belakang di buatnya aplikasi SiBadra merupakan menjawab keluhan dan pengaduan masyarakat Kota Bogor yang di sampaikan ke Walikota Bogor saat itu. untuk mempercepat pelayanan khususnya di Kota Bogor maka dibuat aplikasi yang memudahkan

dari masyarakat dan pegawai dalam merespon pengaduan. Maka masyarakat bisa mengadukan apa pun bentuk keluhan mereka melalui hanya 1 aplikasi dan akhirnya Dinas Kominfo merancang aplikasi SiBadra ini. Dengan misi Meningkatkan kualitas pengelolaan dan penanganan laporan pengaduan masyarakat, Meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada semua stakeholder, dan Membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Untuk membangun kepercayaan di masyarakat, sosialisasi sudah dilakukan melalui jalur media sosial dan langsung ke tiap kecamatan di Kota Bogor.

4.2.1.5 Kemudahan Diamati

Setelah melihat prosedur/proses alur dari pengaduan masyarakat melalui aplikasi SiBadra, tentunya dapat dilihat bahwa aplikasi SiBadra hadir sebagai wadah aspirasi masyarakat yang mengadaptasi teknologi digital untuk memberikan kemudahan serta interaksi yang maksimal antara masyarakat dan pemerintah melalui laporan dan aduan yang dibuat oleh masyarakat.

Dari hasil wawancara yang dilakukan terkait informasi yang disampaikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor tentang indikator kemudahan diamati dalam pelaksanaan dari inovasi program aplikasi SiBadra di Kota Bogor, diungkapkan oleh Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik, Staf Bidang Komunikasi dan Informasi Publik dan Seksi Kemitraan Media Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor mengenai penggunaan aplikasi SiBadra untuk masyarakat menyatakan hal serupa sebagai berikut:

“Sepanjang sepengetahuan kami itu mudah dipahami dan dijalankan dengan catatan dia bersedia untuk melakukan registrasi secara benar. Jadi kita bisa tahu kalo dia *real* warga Bogor, karena sampai sekarang masih ada juga masyarakat yang mendaftar menggunakan nama samaran atau anonim seperti contohnya “Pangeran Kegelapan” yang seperti itu tidak bisa kita tindaklanjuti karena harus menggunakan nama asli atau *real*. Jadi ini bukan sistem yang hanya melindungi masyarakat tapi juga kita harus melindungi birokrasi karena misalkan ada akun yang mendaftar dengan nama anonim tidak bisa dipertanggungjawabkan laporan pengaduannya walaupun aduan yang terjadi itu benar. Makanya kita minta juga saat waktu mendaftar untuk mengisi NIK juga, tapi itu semua sudah bagian dari aturan bahwa setiap member atau pengadu itu dilindungi. Tidak usah yang seperti ini, yang mana menggunakan nama anonim

karena tidak *authentic* identitasnya konsep ini yang sama juga dengan yang diberlakukan pada *whistle blower system*. Karena takutnya itu nanti digunakan untuk hal – hal yang menyimpang misalkan dia mengadukan individu yang bertujuan untuk melakukan pencemaran nama baik, pembunuhan karakter itu bisa juga. Karena itu makanya kita ingin semuanya harus *authentic*.” (20 April 2021)

Selain mewawancarai Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor, Seksi Kemitraan Media Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor, dan Staf Bidang Komunikasi dan Informasi Publik, lalu dalam hal ini juga mewawancarai Operator Admin Aplikasi SiBadra 1 dan 2. Adapun hasil wawancara mengenai penggunaan aplikasi SiBadra untuk masyarakat dengan Operator Admin Aplikasi SiBadra 1 sebagai berikut:

“Harusnya mudah dipahami masyarakat, karena aplikasi ini gak terlalu rumit juga sih sama kayak kita kalo mau main medsos seperti *Instagram*. Tinggal foto, *upload* sudah gitu cuman nanti diarahkan kan sesuai dengan deskripsi yang dilaporin.” (20 April 2021)

Kemudahan penggunaan aplikasi SiBadra sebagai aplikasi yang diharapkan *user friendly*, perlu dipastikan mengingat berbagai kalangan masyarakat harus dapat menggunakan aplikasi ini sebagai wadah aspirasinya salah satunya adalah dengan menghadirkan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang sesuai dan jelas. Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan terkait informasi yang disampaikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor tentang indikator kemudahan diamati dalam pelaksanaan dari inovasi program aplikasi SiBadra di Kota Bogor, diungkapkan oleh Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor mengenai SOP yang ada pada aplikasi SiBadra untuk masyarakat sebagai berikut:

“Untuk bagian SOP, nanti akan saya lampirkan dokumen pelengkap yang berisi berupa Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 11 Tahun 2019 Seri E

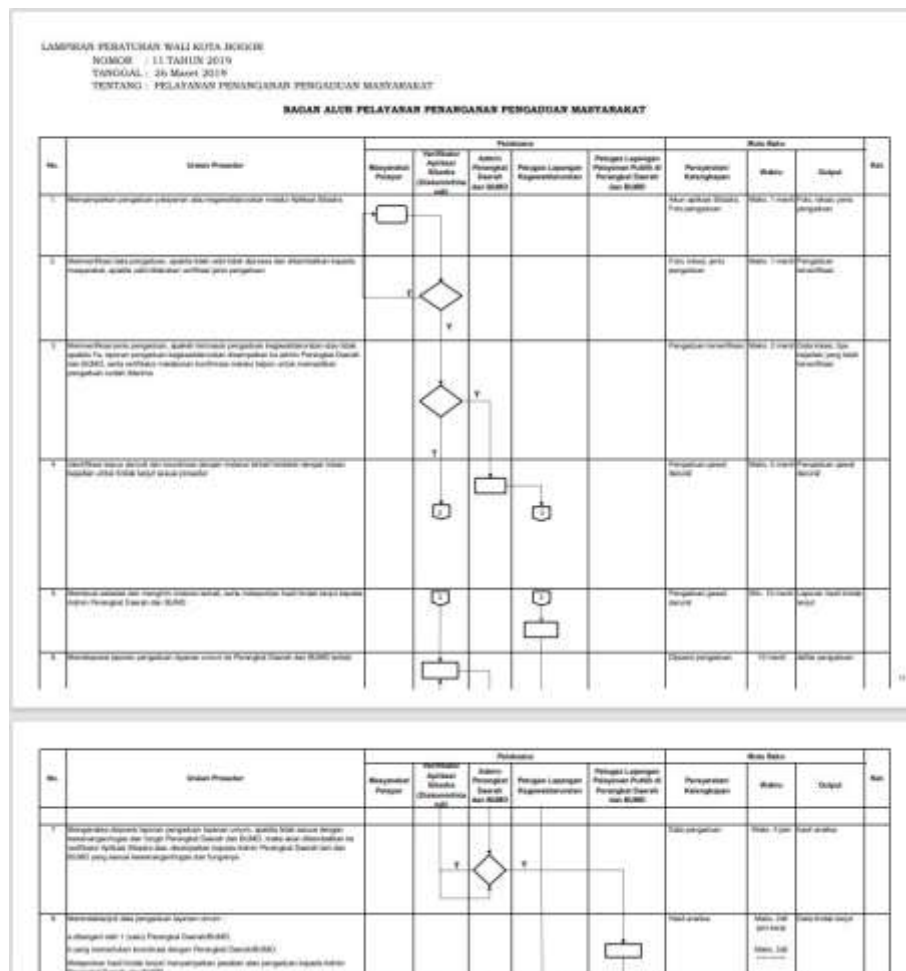
Nomor 10 Tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat.” (20 April 2021)

Selain mewawancarai Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor. Dalam hal ini juga mewawancarai Seksi Kemitraan Media Publik dalam indikator keuntungan relatif mengenai SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ada pada aplikasi SiBadra untuk masyarakat sebagai berikut:

“Untuk SOP, tertulis pada dokumen pelengkap berupa Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 11 Tahun 2019 Seri E Nomor 10 Tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat BAB VIII pasal 8 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan, yaitu:

1. Pengaduan masyarakat yang bersifat non kedaruratan yang diterima oleh petugas pelaksana pelayanan pada jam kerja harus sudah diteruskan kepada pejabat Perangkat Daerah dan BUMD terkait yang berwenang, untuk ditanggapi paling lambat 1x24 jam terhitung sejak pengaduan diterima.
2. Pengaduan masyarakat yang bersifat kedaruratan yang diterima oleh petugas pelaksana pelayanan harus sudah diteruskan kepada pejabat Perangkat Daerah dan BUMD terkait yang berwenang paling lambat 7 (tujuh) menit terhitung sejak pengaduan diterima.
3. Pengaduan masyarakat yang bersifat kedaruratan yang diterima oleh petugas pelaksana pelayanan harus sudah diteruskan kepada pejabat Perangkat Daerah dan BUMD terkait yang berwenang paling lambat 7 (tujuh) menit terhitung sejak pengaduan diterima.

Gambar 4. 11
Standar Operasional Prosedur Aplikasi SiBadra



Sumber: Pengolahan Data 2021

Sesuai data tersebut dapat dilihat, Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor memiliki 10 (Sepuluh) Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam melaksanakan kegiatan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat. Berdasarkan hasil analisis terkait Standar Operasional Prosedur (SOP) dari data informan dan observasi lapangan, maka dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik, jelas dan disampaikan secara lugas yang mana akan mempermudah masyarakat dalam menentukan jenis aduan atau laporan yang dibuat sehingga menjadi tepat sasaran demi peningkatan kualitas layanan yang diberikan. Berdasarkan dari

hasil wawancara yang dilakukan terkait informasi yang disampaikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor tentang indikator kemudahan diamati dalam pelaksanaan dari inovasi program aplikasi SiBadra di Kota Bogor, diungkapkan oleh Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik, Staf Bidang Komunikasi dan Informasi Publik dan Seksi Kemitraan Media Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor mengenai kelebihan dan kekurangan aplikasi SiBadra dengan pelayanan sebelumnya menyatakan hal serupa sebagai berikut:

“Kalau dibanding dari yang pertama yaitu kanal aspirasi yang *web base* itu pasti sekarang mudah digunakan, dapat diunduh dari semua gadget mau *ios* bisa maupun dari *Google Playstore* juga bisa. Kemudian beroperasi secara 24 jam jadi silakan kalau masyarakat menemukan tadi ada kejanggalan atau apa yang perlu disampaikan karena hal ini semua harus *real*. Misalkan dia menemukan jalan rusak dia harus langsung memfoto di lokasinya tidak bisa disimpan di galeri fotonya terlebih dahulu lalu nanti di rumah baru melaporkan begitu pun dengan *video* juga. Jadi itu sebetulnya menurut saya kelebihan karena itu melindungi kedua belah pihak yang dilaporkan juga bukan *hoax* atau laporan fiktif. Kalau mengenai kekurangan menurut kami secara sistem saja karena ketika down itu kita tidak bisa prediksi kalau ada gangguan sistem yang memang harus kita antisipasi misalnya dengan servernya harus kita tambah kapasitas kemudian juga stabilitas jaringan dan lain – lainnya itu lebih ke arah sistem kelemahannya. Yang keduanya, mungkin ini bukan kelemahan namun kita masih PR yang tadi belum terintegrasi dengan layanan LAPOR! yang ada di Kementrian PAN RB.” (20 April 2021)

Selain mewawancarai Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor, Seksi Kemitraan Media Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor, dan Staf Bidang Komunikasi dan Informasi Publik, lalu dalam hal ini juga mewawancarai Operator Admin Aplikasi SiBadra 1 dan 2. Adapun hasil wawancara mengenai kelebihan dan kekurangan aplikasi SiBadra dengan pelayanan sebelumnya dengan Operator Admin Aplikasi SiBadra 1 dan 2 sebagai berikut:

“Kalo kelebihan sih yang sudah pasti ya aplikasi ini jauh lebih ringkas, lebih detail dan lebih spesifik, itu sih kelebihannya ya. Kalo untuk kekurangan, yaitu pas awal – awal terbatas kan gak semua warga bisa mengunduh hanya bisa di sistem *Android* saja, tapi setelah sekarang bisa untuk *iPhone* dan *Android*, kemudian kekurangan lainnya menurut saya itu pada belum lengkapnya instansi

atau dinas yang terdaftar di aplikasi seperti PLN, LAPOR! dari Kementerian PAN RB, dan kepolisian. Kalo dulu saya sempet denger tentang komentar di *Google Play Store* kalo bahwa Sebagian masyarakat tidak bisa mendaftar atau susah mendapat kode notifikasi sms untuk mendaftar cuman pada saat itu sudah diperbaiki oleh PT Drop selaku pendesain aplikasi ini. Untuk report ini, sebagai operator kami kami tidak begitu mengetahui kelanjutannya seperti apa karena itu urusannya dengan pihak Diskominfo Kota Bogor ya.” (20 April 2021)

Penerapan pada suatu program tidak bisa hanya dilihat dari seberapa efektif inovasi pelayanan program aplikasi SiBadra pada komponen yang ada di dalam program tersebut, melainkan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan sarana dan prasarana umum. Adapun hasil wawancara mengenai kelebihan dan kekurangan aplikasi SiBadra dengan pelayanan sebelumnya di Bogor pada salah satu dari 4 orang sebagai pengguna aplikasi SiBadra sebagai berikut:

“Kelebihannya yaitu lebih mudah digunakan, serta memiliki fitur yang lengkap dan cepat sehingga kita bisa langsung direspon aduan maupun sarannya. Untuk kelemahannya di awal registrasi itu susah karena nomor telepon saya tidak menerima notifikasi kode untuk verifikasi, kemudian masih suka ada bug jika banyak yang menggunakan aplikasinya, harus memiliki koneksi yang stabil padahal wilayah koneksi internetnya sedang jelek jadi sedikit merepotkan.” (6 Juni 2021)

Gambar 4. 12

Tampilan Beranda Aplikasi SiBadra



Sumber: aplikasi SiBadra

Gambar diatas merupakan tampilan beranda dari aplikasi aplikasi SiBadra. Tampilannya dibuat sederhana dan semirip sosial media yang umum digunakan oleh masyarakat sehari – hari.

Evaluasi masyarakat terhadap kinerja aplikasi SiBadra dapat diterapkan sebagai acuan dalam pengembangan aplikasi SiBadra ke depannya. Permasalahan teknis maupun nonteknis yang dapat menghambat pengguna dalam memberikan laporan perlu diperbaiki untuk menghadirkan layanan yang lebih baik. Berdasarkan hasil wawancara terkait indikator kemungkinan dicoba dalam merancang dan menerapkan pada program aplikasi SiBadra di Kota Bogor yang diungkapkan oleh Kepala Bidang Komunikasi dan Seksi Kemitraan Media Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor mengenai saran untuk pengelolaan pengaduan dengan aplikasi SiBadra menjadi lebih baik yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor terkait inovasi aplikasi SiBadra menyatakan hal serupa sebagai berikut:

“Untuk masyarakat silakan dimanfaatkan layanan aspirasi pengaduan ini, yang dapat diunduh dari gadget masing – masing namun memang data yang disampaikan harus *real* dan *authentic*. Jadi karena sudah berbasis GPS juga itu kan tidak bisa *fake* dalam artian tadi tidak bisa foto dimana laporannya dimana. Sarannya digunakan memang dalam keadaan bertanggung jawab juga, kami di Pemerintah Kota Bogor dengan sistem digital seperti ini berupaya untuk terus mempermudah layanan kepada masyarakat khususnya SiBadra memang respon cepat dari aduan masyarakat. Jadi pelayanan publik ini terus ada inovasinya tidak berhenti ketika setelah di *launching* sudah saja terbengkalai aplikasinya, karena banyak sekali aplikasi yang di *launching* entah bagaimana nasibnya hilang tidak terurus. Kita tidak ingin seperti itu, jadi harapannya masyarakat merasa bisa lebih dekat dengan Pemerintah Kotanya, bisa lebih gampang memantau, kemudian juga merasa terakomodir kebutuhan yang disampaikan kepada kami.” (20 April 2021)

Kemudian selain mewawancarai Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor dan Seksi Kemitraan Media Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor, juga mewawancarai Operator Admin Aplikasi SiBadra 1 dan 2. Adapun berdasarkan hasil wawancara dengan Operator Admin Aplikasi SiBadra 1 dan 2 mengenai

saran untuk pengelolaan pengaduan dengan aplikasi SiBadra menjadi lebih baik sebagai berikut:

“Kalo menurut kami ya, kan pengaduan masyarakat itu sifatnya kompleks. Dan di SiBadra ini, belum semua pengaduan masyarakat itu ada disposisinya yang seperti tadi kata kami yaitu PLN, LAPOR! akan lebih baik jika diperbaharui lagi dari sistem untuk menambahkan dinasnya. Jadi semuanya terintegrasi di SiBadra ini atau lebih bagus bisa langsung juga ke misalnya pihak kepolisian kalau untuk yang sifatnya kriminal karena saat ini untuk hal – hal yang sifatnya masih ranah ambigu sih antara kriminalitas sama ketertiban umum kadang kita masih karena emang di sini untuk hal yang sifatnya ketertiban itu berhubungan dengan Satpol PP jadi kita masih arahkan ke Satpol PP semuanya. Cuman kan kadang – kadang ada laporan yang sifatnya harusnya ke kepolisian nih, seperti contohnya copet. Cuman karena berhubung kita disposisinya masih belum lengkap. Nah kadang – kadang itu ada ambigu pelaporan yang tupoksi sebenarnya kurang tepat ke instansi ini tapi mau tidak mau kita arahkan kesini, mungkin si dinas ini yang lebih berdekatan dengan kasusnya si warga itu.” (20 April 2021)

Peran aktif masyarakat sebagai pengguna aplikasi SiBadra merupakan faktor penting untuk peningkatan kualitas aplikasi dan yang lebih krusial lagi adalah dalam memberikan peningkatan kualitas layanan Pemerintah Kota Bogor secara menyeluruh. Kemudahan yang diberikan pada aplikasi SiBadra tetap memerlukan pengembangan agar mampu berperan sebagai wadah aspirasi masyarakat yang tidak hanya responsif dan praktis melainkan juga tepat sasaran dan solutif terhadap permasalahan yang ada.

Hasil yang diperoleh dari observasi pada indikator Kemudahan diamati dari aplikasi SiBadra terlihat bahwa aplikasi SiBadra sangat mudah di pahami, lebih mudah digunakan, serta memiliki fitur yang lengkap dan cepat sehingga dapat langsung direspon aduan maupun saran masyarakat, hanya saja dari masyarakat harus memahami betul untuk registrasi dengan data yang valid agar terproses oleh program saat mendaftar. Aplikasi SiBadra sendiri sudah tersedia di *Google Play Store* maupun *ios*, sehingga semua bisa diakses oleh pengguna smartphone. Untuk SOP sudah ada terlampir pada Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 11 Tahun 2019 Seri E Nomor 10 Tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat.

