

BAB V

PEMBAHASAN

Pembahasan dan analisis penelitian ini merupakan hasil pengolahan data dan fakta yang dihasilkan melalui proses wawancara, observasi, dan dokumentasi yang terdapat pada Bab IV sebelumnya. Pada penelitian ini pembahasan dan analisis di fokuskan pada “Inovasi Pelayanan Laporan Pengaduan dan Saran Melalui Aplikasi SiBadra Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor”. Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif yang dibahas dan dianalisis dengan menggunakan Teori Rogers (dalam Suwarno, 2008:9) yakni pengukuran efektivitas suatu program yang tergantung dari tercapai atau tidaknya sasaran-sasaran program yang telah dirumuskan dan dapat diukur melalui beberapa kriteria/indikator sebagai berikut :

- 1) Keuntungan Relatif
- 2) Kesesuaian
- 3) Kerumitan
- 4) Kemungkinan Dicoba
- 5) Kemungkinan Diamati

5.1 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. 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, observasi, dan dokumentasi diperoleh hasil analisa yang bersumber dari wawancara Informan 1 (A1) yaitu Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik, Informan 2 (A2) yaitu Seksi Kemitraan Media Publik, Informan 3 (B1) yaitu Staff Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor, dan Informan 4 (B2) yaitu admin aplikasi SiBadra serta Masyarakat Pengguna layanan aplikasi SiBadra sendiri (C1) maka diperoleh bahwa dengan aplikasi SiBadra lebih memudahkan dari segi efisien dan efektivitas jauh lebih baik pengelolaannya dibanding dengan manual melalui surat sebelumnya.

Dengan adanya SiBadra Masyarakat menjadi mudah menyalurkan aspirasinya sebagai contoh seperti kejadian, peristiwa ataupun sarana dan prasarana di wilayah Bogor yang kurang baik, dari pesan tersebut melalui aplikasi SiBadra mempercepat prosedur dan diteruskan kepada OPD yang memiliki ranah di masalah tersebut, dengan SiBadra masyarakat mendapatkan layanan pengaduan secara cepat dan tepat. Dari sisi internal yang berada di Pemerintah Kota lebih mudah untuk monitoring terhadap kebutuhan ataupun aduan serta saran dari masyarakat setempat yang sudah terbagi ke dalam tupoksi masing-masing Perangkat Daerah yang diajukan. Dan langkah yang diadakan dapat terukur dari instansi-instansi yang sifatnya layanan publik.

Hal ini membuat pekerjaan menjadi lebih cepat dan penilaian responsifnya lebih tinggi. Dari sisi pegawai sendiri dengan adanya aplikasi SiBadra menjadikan pengaduan-pengaduan dan respon lebih praktis. Di samping itu aplikasi SiBadra dapat mengetahui keluhan keluhan yang tergolong *hoax* melalui data yang *real* dari titik lokasi pelapor. Salah satu Fitur untuk mencegah informasi *hoax* melalui aplikasi SiBadra adalah dengan menggunakan fitur *capture* kamera secara *live* dari tempat kejadian tanpa mengupload foto dari galeri. Setelah melakukan foto secara langsung dan secara deksripsi benar, operator akan meneruskan pengaduan ke dinas yang bersangkutan. Keuntungan yang kedua, aplikasi SiBadra memiliki teknologi

bernama *geotagging/geofancing*. *Geofancing* merupakan pembatasan teritorial di daerah Kota Bogor saja dengan pembatasan 6 kecamatan dan 68 kelurahan yang ada.

Dengan adanya pembatasan teritorial bila pelapor melakukan pengaduan di luar wilayah Bogor maka otomatis tidak akan merespon dikarenakan bukan ranah dari Pemkot, Penggunaan fitur *geofancing* juga memudahkan pada perbedaan fokus pengaduan dikarenakan tiap-tiap dari kabupaten dan kota memiliki perbedaan manajemen masing-masing. Juga dengan teknologi *geotagging* dan *geofancing* ini memberikan kemudahan bagi verifikator serta admin dari perangkat daerah untuk menyelesaikan permasalahan. Dari masyarakat Kota Bogor sendiri sangat diuntungkan karena lebih hemat waktu dan biaya yang dilaporkan kepada Pemerintah Kota agar dapat menangani keluhan masyarakat.

52 Kesesuaian

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 dari Informan 1 (A1) yaitu Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik, Informan 2 (A2) yaitu Seksi Kemitraan Media Publik, Informan 3 (B1) yaitu Staff Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor, dan Informan 4 (B2) yaitu admin aplikasi SiBadra serta Masyarakat Pengguna layanan aplikasi SiBadra sendiri (C1) dapatkan bahwa di lingkungan Kota Bogor penciptaan aplikasi SiBadra sudah cukup sesuai karena sebelum dibangunnya sistem ini sudah dipersiapkan dengan matang terlebih dahulu mengenai regulasi yang menjadi dasar pelaksanaan kegiatan ini. Namun berkaitan dengan sistem regulasi pada tingkat nasional

masih memiliki PR dalam konteks integrasi dengan produk pada sistem LAPOR! yang ada di Kementerian PAN-RB. Yang dua-duanya merupakan sistem pengaduan. Namun belum terintegrasi secara utuh. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor akan mengintegrasikan sistem LAPOR dari pemerintah pusat dan SiBadra, sehingga pengaduan di sistem LAPOR dapat masuk ke dalam aplikasi SiBadra dan begitu pun juga sebaliknya.

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. Dari analisa wawancara yang dilakukan terhadap informan masyarakat Kota Bogor sendiri menilai prosedur aplikasi SiBadra cukup sama dengan pelayanan tanpa aplikasi SiBadra dan sesuai dengan SOP, namun dari segi waktu saat pengaduan melalui aplikasi masih membutuhkan waktu untuk direspon oleh admin dan diteruskan ke OPD Dinas yang terkait.

53 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 dari Informan 1 (A1) yaitu Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik, Informan 2 (A2) yaitu Seksi Kemitraan Media Publik, Informan 3 (B1) yaitu Staff Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor, dan Informan 4 (B2) yaitu admin aplikasi SiBadra serta Masyarakat Pengguna layanan aplikasi SiBadra sendiri (C1) diperoleh beberapa kendala yang dilaporkan masyarakat khususnya ketika sistem *down* untuk

download, dan *loading* akan bermasalah, karena permasalahan teknis. Lalu ada juga masyarakat yang baru ingin mendaftar terkena kendala ditahap verifikasi untuk registrasi akun. Dalam penggunaan aplikasi SiBadra juga terjadi sedikit *problem* ketika respon dari perangkat daerah yang belum seragam memakan waktu maksimal pelayanan diproses dalam rentang 3 hari kerja atau lebih.

Namun saat ini sudah berjalan secara seragam. Dari seksi kemitraan media publik juga telah mengambil solusi kepada masyarakat jika terjadi kendala seperti sistem *down*, Masyarakat dapat menghubungi lewat layanan NTPD (Nomor Tunggal Panggilan Darurat) 112. Yang selalu buka selama 24 jam. Namun saat ini sudah dilakukan *maintenance* secara berkala dari dinas sehingga sistem *down* akan secepatnya di cegah. Dari segi lokasi laporan masyarakat juga tingkat akurasi posisi perangkat sangat menentukan lokasi laporan. Oleh karena itu untuk membuat aduan / laporan hal utama nya adalah akses internet dan titik akurasi lokasi dengan mengaktifkan *GPS (high accuracy)*.

Jika terjadi kendala teknis, masalah dapat diselesaikan oleh admin ataupun dari pengelola servernya. Namun jika sifatnya non teknis seperti perangkat daerah yang responnya kurang cepat atau lebih dari SOP yang sudah ditentukan. Permasalahan ini menjadi tanggung jawab Kepala Seksi yang menangani layanan ini dan berkomunikasi dengan penanggung jawab dari Perangkat Daerah di masing-masing institusi. Setiap hari operator memberikan laporan harian yang mana akan dicatat oleh Kepala Seksi. Kemudian dicek, jika setelah 3 hari itu ada beberapa aduan yang sudah ditindak lanjuti, beberapa laporan yang belum, dan beberapa yang memang ternyata ditolak semua ada reportnya. Itu adalah sebagai salah satu bentuk evaluasi rutin.

Pada penerapan inovasi pelayanan pengaduan SiBadra ini memiliki sejumlah pro dan kontra yang ada di dalamnya. Seperti dengan instansi internal pemerintah awalnya harus beradaptasi, karena harus merubah 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.

54 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. 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.

Berdasarkan hasil wawancara dari Informan 1 (A1) yaitu Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik, Informan 2 (A2) yaitu Seksi Kemitraan Media Publik, Informan 3 (B1) yaitu Staff Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor, diperoleh bahwa sebelum di *launchingnya* aplikasi SiBadra sudah dilakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui media sosial maupun tatap muka dari aparat wilayah yang ada di kecamatan atau kelurahan dengan tujuan mendapatkan *insight* dari masyarakat secara *real*. Sosialisasi dilakukan dengan mengadakan acara di 6 kecamatan di Kota Bogor dengan mengundang para pengurus kelurahan, pengurus RW, pengurus RT, serta masyarakat di aula kecamatan. Maka secara menyeluruh aplikasi SiBadra sudah sampai terdengar ke telinga hampir semua masyarakat Kota Bogor dan bahkan sudah di ujicoba.

55 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.

Berdasarkan hasil wawancara dari Informan 1 (A1) yaitu Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik, Informan 2 (A2) yaitu Seksi Kemitraan Media Publik, Informan 3 (B1) yaitu Staff Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor, dan Informan 4 (B2) yaitu admin aplikasi SiBadra serta Masyarakat Pengguna layanan aplikasi SiBadra sendiri (C1) diperoleh bahwa sebagai suatu inovasi, tentu saja aplikasi SiBadra *user friendly* dan mudah digunakan untuk masyarakat.

Hal ini karena Diskominfo ingin seluruh masyarakat baik yang muda maupun yang tua dapat menggunakan aplikasi ini dengan nyaman dan aman. Dari Pemerintah Kota Bogor sendiri sudah menyediakan *tutorial* dan tahap-tahap dalam menggunakan aplikasi SiBadra. Dari tampilan *interface* aplikasi SiBadra cukup mudah dipahami dan digunakan masyarakat karena *simple* dan memiliki fitur *menu* yang lengkap. 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.

