

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Inovasi Pelayanan Laporan Pengaduan Dan Saran Melalui Aplikasi Sistem Informasi Berbagi Aduan Dan Saran Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bogor”, memiliki kesimpulan sebagai berikut :

1. Keuntungan Relatif

Dengan kehadirannya aplikasi SiBadra di lingkungan Pemerintahan Kota Bogor yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika ini lebih memudahkan dari segi efisien dan efektivitas jauh lebih baik pengelolaannya dibanding dengan manual melalui surat, telepon maupun melalui sosial media. Dari sisi pegawai sendiri dengan adanya aplikasi SiBadra menjadikan pengaduan-pengaduan dan respon lebih praktis. Fitur untuk mencegah informasi *hoax* yang ada pada aplikasi SiBadra yaitu dengan menggunakan fitur *capture* kamera secara *live* dari tempat kejadian tanpa mengupload foto dari galeri dirasa cukup baik untuk mengurangi laporan *hoax* atau *fake*.

Untuk keuntungan fitur yang kedua, aplikasi SiBadra memiliki teknologi bernama *geotagging/geofancing*. Penggunaan fitur *geotagging* dan *geofancing* juga sudah sesuai karena berperan untuk memudahkan pada pembedaan fokus pengaduan disetiap wilayah. Dari masyarakat Kota Bogor sendiri sudah diuntungkan karena lebih hemat waktu dan biaya yang dilaporkan kepada Pemerintah Kota agar dapat menangani keluhan masyarakat.

2. Kesesuaian

Dalam kesesuaian inovasi pelayanan aplikasi SiBadra dengan kanal pengaduan yang sebelumnya di lingkungan Kota Bogor baik secara tanpa aplikasi maupun dengan aplikasi yang sudah ada itu sudah sesuai, karena penciptaan aplikasi SiBadra 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. Lalu dari masyarakat sendiri dalam menilai prosedur aplikasi SiBadra ini sudah sesuai dengan SOPnya tapi masih harus ada penyesuaian dengan admin OPD Dinas yang terkait dalam proses oposisi laporan pengaduannya.

3. Kerumitan

Dalam pelaksanaan inovasi pelayanan melalui aplikasi SiBadra di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor ini masih ada beberapa kendala yang seharusnya segera bisa dibenahi khususnya pada kendala sistem yang sifatnya begitu krusial. Karena dengan adanya masalah teknis tersebut, masyarakat jadi berpikir 2 kali untuk melaporkan keluhannya. Kemudian mengenai kendala koordinasi pelayanan dari admin SiBadra kepada admin OPD dinas terkait sudah bagus meskipun ada beberapa masyarakat yang mengeluhkan laporannya tidak kunjung diselesaikan.

4. Kemungkinan Dicoba

Sebelum diluncurkannya aplikasi SiBadra ini, sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat melalui media sosial maupun tatap muka yang sudah sesuai karena di segala media baik media cetak dan digital telah dilakukan. Tapi hal ini masih belum terlalu berdampak pada banyaknya jumlah pengunduh aplikasi SiBadra baik di *Google Play Store* maupun *Apple Play Store*. Karena sosialisasi dari Pemerintah Kota tidak dilakukan secara rutin baik apabila ada

pembaharuan fitur atau layanan, maupun untuk promosi aplikasi SiBadra untuk menjangkau masyarakat yang belum menggunakan aplikasi SiBadra.

5. Kemungkinan Diamati

Dalam penggunaan aplikasi SiBadra ini tergolong *user friendly*/mudah digunakan untuk masyarakat. Karena Diskominfo telah menyediakan *tutorial* dan tahapan-tahapan dalam menggunakan aplikasi SiBadra. Hal ini dirasa sudah sesuai dengan apa yang ditawarkan, tinggal peran aktif masyarakat saja untuk menggunakan aplikasi ini dengan baik dan benar.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis, maka saran yang diberikan untuk “Inovasi Pelayanan Laporan Pengaduan Dan Saran Melalui Aplikasi Sistem Informasi Berbagi Aduan Dan Saran Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bogor”, sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian masih adanya kekurangan fitur yang dapat menghubungkan lembaga non Pemerintahan dengan Pemerintah Kota Bogor. Maka perlu adanya koordinasi dengan Lembaga lain, seperti Kepolisian, PT PLN sehingga jika ada laporan yang masuk bisa segera dibantu *follow up* oleh admin SiBadra kepada admin Lembaga tersebut.
2. Berdasarkan hasil penelitian masih adanya laporan yang tidak terselesaikan sesuai dengan ketentuan yaitu 3 hari pengerjaan. Maka perlu adanya sosialisasi yang dilakukan dari admin verifikator SiBadra maupun dengan admin OPD, berguna untuk menyelaraskan laporan yang di oposisikan sehingga bisa kelar dengan baik dan cepat.
3. Berdasarkan hasil penelitian masih ada pengguna/masyarakat yang belum mengerti proses pelaporan melalui aplikasi SiBadra. Maka perlu adanya inovasi yang bisa digunakan masyarakat dari seluruh golongan masyarakat baik muda maupun yang tua. Karena masih ada tahapan – tahapan yang kurang dimengerti masyarakat.

4. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan masih kurang adanya transparansi saat evaluasi program SiBadra ini. Maka perlu diadakannya evaluasi yang juga mengajak masyarakat dalam evaluasi tersebut. Sehingga masyarakat tahu proses dan perbaikan yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor dalam pelaksanaan inovasi pelayanan melalui aplikasi SiBadra.

