

Efektivitas Sistem Pelayanan Publik Masyarakat Kota Bogor

(Studi Kasus Terhadap Aplikasi Aduan Warga Kota Bogor Sibadra)

¹Aji Santoso, ²Alma Fardatun Nafisha, ³Bintang Badriansyah Hardi, ⁴Hanan Halim Abdullah, ⁵Ikrilah Khoerunisa

¹Sains Komunikasi, Universitas Djuanda Bogor, newuserio212@gmail.com

¹Sains Komunikasi, Universitas Djuanda Bogor, almanafisha5@gmail.com

¹Sains Komunikasi, Universitas Djuanda Bogor, Abingbintang@gmail.com

¹Sains Komunikasi, Universitas Djuanda Bogor, halimhanan65@gmail.com

¹Sains Komunikasi, Universitas Djuanda Bogor, ikrilahkhrn@gmail.com

ABSTRAK

Berlandaskan pada Undang-Undang (UU) Republik Indonesia Nomor 25 Tahun Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menekankan pemerintah harus memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Diikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, sudah semestinya pihak pemerintah beradaptasi dan berinovasi dengan kecanggihan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satunya aplikasi pada penelitian ini, merupakan inovasi dari pemerintah Kota Bogor dalam mengoptimalkan aduan warga secara online dan tanpa ada batasan waktu, sehingga masyarakat dapat melaporkan aduannya melalui aplikasi dengan mudah, aplikasi ini bernama SiBadra. Inovasi ini sebagai bentuk nilai pemenuhan pemerintah Kota Bogor dalam melayani warga Kota Bogor, agar semua aspirasi warga dapat tertampung dalam wadah aplikasi SiBadra. Akan tetapi, tidak semua bentuk inovasi pemerintah memiliki nilai efektivitas yang optimal bagi pelaksanaan pelayanan publik, ada beberapa kendala yang didapati seperti adanya sebuah sulitnya akses aplikasi SiBadra dengan baik, aspirasi rakyat yang tidak terlaksana dengan baik, dan sebagaian warga tidak banyak mengetahui aplikasi SiBadra sehingga tidak semua warga Kota Bogor menggunakan aplikasi SiBadra dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk menguji tingkat efektivitas sistem pelayanan publik berbasis aplikasi, yang diciptakan oleh Pemerintah Kota Bogor bernama SiBadra yang tersedia di perangkat android atau pun IOS serta dapat diunduh secara gratis. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan mewawancarai narasumber yang berkaitan dengan operasional aplikasi SiBadra, menggunakan metode ini akan dikumpulkan dalam bentuk observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa efektivitas aplikasi SiBadra terbilang cukup sebagai inovasi terhadap sistem pelayanan publik berbasis daring, meskipun ada

beberapa kekurangan pada aplikasi, operasional sistem aplikasi sebagai media aduan warga masih berjalan dengan optimal dan bisa beroperasi jauh lebih baik kedepan.

Kata Kunci: efektivitas, SiBadra, pelayanan publik, aplikasi.

PENDAHULUAN

Berkaca pada pandangan bahwasannya negara Indonesia merupakan negara yang menjunjung tinggi kesejahteraan masyarakat, pemerintah tidak hanya berperan sebagai pembuat dan mempertahankan hukum namun mencakup hal yang lebih kompleks yaitu menyelenggarakan kepentingan umum dalam mewujudkan kesejahteraan bagi rakyatnya. Pemerintah turut aktif dalam pemenuhan dan penyelenggaraan kepentingan umum dalam berbagai bidang kehidupan, seperti Kesehatan, Pendidikan, perumahan dan rakyat, pemenuhan kebutuhan pangan, pembagian tanah dan bidang lainnya (Rachman, 2020).

Dalam rangka melaksanakan dan menuntaskan berbagai macam urusan masyarakat, pemerintah menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik. Masyarakat pada umumnya sangat bergantung pada pelaksanaan tugas oleh pemerintah dalam segi sosial, ekonomi dan pembangunan peradaban. Pelayanan publik adalah salah satu dari sekian banyak kewajiban pemerintah tidak terkecuali pusat maupun daerah, untuk memenuhi kebutuhan publik secara optimal sesuai dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang tepat (Musaddad dkk, 2020).

Berkaca pada salah satu kebijakan Undang-Undang (UU) Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 membahas perihal pelayanan publik yang menekankan bahwasannya pemerintah harus memberikan nilai kesejahteraan kepada masyarakat, baik pusat maupun daerah dengan melaksanakan aspek pelayanan publik. Kondisi serba digital mendesak pemerintah untuk mampu merespon bentuk aduan masyarakat secara online atau daring supaya efektif dan cepat tersampaikan tanpa harus menuju kantor layanan publik. Terkait peran dari pemerintah dalam memenuhi tersedianya pelayanan publik yang baik, hal demikian ditandai dengan orientasi dan

kewajiban pemerintah untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam perbaikan pelayanan publik serta aduan masyarakat agar menjadi lebih optimal dan tepat sasaran (Musaddad dkk, 2020).

Jika merujuk pada UU RI diatas, maka dapat diambil 4 poin utama yang terkandung di dalamnya, yakni = 1). Menata, memproses, dan menetapkan standarisasi pelayanan publik 2). Menyusun, mengukuhkan, dan transparansi publik terkait pedoman pelayanan 3). Memposisikan pelaksana/pengorganisir/juru ahli terkait bidang pelayanan 4). Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau memberikan fasilitas pelayanan publik yang mendukung pelaksanaan pelayanan yang baik dan memadai.

Menurut Syafiie (2016), seiring berkembangnya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, pelayanan publik juga meningkatkan kinerja mereka yang berbasis pada *good governance*. Adapun tujuan dari implemementasi *e-government* sendiri yaitu agar pihak pemerintahan memiliki kemampuan dalam menyediakan pelayanan publik yang lebih optimal dan memadai, khususnya dalam hal pelayanan publik yang dikombinasikan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (Musaddad dkk, 2020).

Melalui perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, banyak pemerintah baik pusat maupun daerah menciptakan inovasi terkini untuk memudahkan pihak pemerintah mengetahui aduan masyarakat secara daring. Salah satu caranya menggunakan aplikasi aduan sebagai bentuk layanan kepada masyarakat. Contohnya pada Pemerintah Kota Bogor, yang menciptakan aplikasi aduan warga bernama "SiBadra".

Aplikasi "SiBadra" merupakan bentuk inovasi yang diciptakan oleh Pemerintah Kota Bogor sebagai bentuk sistem pelayanan publik berbasis online, selain itu aplikasi SiBadra juga bisa diakses dalam bentuk kanal website dengan nama

“Aspirasi Warga” yang bisa dengan mudah ditemukan di situs kotabogor.go.id. Pemerintah Kota Bogor sudah menyiapkan sistem pelayanan public berbasis aplikasi SiBadra, sistem informasi berbagi aduan dan saran tahun 2019 lalu. Aplikasi SiBadra berfokus pada keterbukaan informasi bagi masyarakat yang ingin mengakses atau mengetahui proses mengenai jalannya setiap kegiatan Pemerintah Kota Bogor dalam melakukan pelayanan masyarakat. Aplikasi SiBadra bisa dengan mudah masyarakat temukan di Playstore yang terpasang di setiap unit handphone pribadi.

Aplikasi SiBadra sendiri pada dasarnya bersifat umum dan terbuka. Artinya, masyarakat internal dan juga eksternal bisa dengan mudah mengakses serta melihat perkembangan kegiatan pemerintah, seperti berkomentar pada postingan aduan dan saran yang berasal dari masyarakat untuk disampaikan kepada Pemerintah Kota Bogor melalui aplikasi tersebut.

Pada tampilan beranda aplikasi SiBadra, khalayak dapat melihat berbagai pengaduan atau laporan dari masyarakat Kota Bogor. Pengaduan atau laporan yang disampaikan tersebut akan ditelusuri dan di verifikasi terlebih dahulu oleh tim khusus dari Kementerian Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) Kota Bogor. Adapun tujuan dari penelitian yaitu meninjau keefektifan dari aplikasi SiBadra terhadap aduan warga Kota Bogor.

METODE PENELITIAN

Penelitian dengan judul efektivitas aplikasi SiBadra sebagai inovasi pelayanan publik di Kota Bogor menggunakan jenis pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Menurut Sugiyono tahun 2015, ia mendeskripsikan metode penelitian kualitatif merupakan metode atau pendekatan yang bertujuan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (Saputra, 2021)

Dalam hal ini, peneliti menggunakan cara triangulasi sebagai teknik dalam mengumpulkan data. Pengertian dari triangulasi yakni serangkaian kegiatan

pengecekan dan pengumpulan data dari sumber yang beragam untuk mendapatkan data yang absah, berlandaskan teoritis dengan metode yang tepat, maupun bernilai interpretatif bagi penelitian yang sifatnya kualitatif (Mekarisce, 2020). Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara dengan narasumber yang berkredibilitas, bagian observasi atau pengamatan terkait aplikasi SiBadra dan dokumentasi arsip.

Teknik analisis data pada penelitian ini berfokus pada indikator dari teori Siagian tahun 2015 yang menjelaskan tingkatan efektivitas diukur dari 1. Sumber daya, dana, sarana dan prasarana; 2. Jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan; 3. Batas waktu; dan 4. Tata cara pelayanan yang harus ditempuh. Maka demikian berdasarkan pada 4 indikator ini, penulis akan memperoleh tingkat efektivitas dari aplikasi SiBadra sebagai layanan aduan warga berbasis online.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian diperoleh dari metode triangulasi, adapun metode yang dilakukan berupa wawancara dengan 3 narasumber yang bersangkutan, observasi terhadap aplikasi SiBadra, dan dokumentasi.

1. Sumber daya, dana, sarana dan prasarana

Salah satu tinjauan dari pelayanan publik untuk dapat dikatakan efektif, yaitu dengan meninjau sumber daya yang digunakan untuk menciptakan aplikasi layanan publik SiBadra. Faktor pertama yaitu sumber daya yang digunakan untuk menciptakan aplikasi, memproses aplikasi sebelum diluncurkan dan menjalankan aplikasi berdasar pada sistem yang telah dibentuk. Berdasarkan keterangan narasumber, sumber daya yang digunakan untuk menciptakan aplikasi terbagi menjadi dua, sumber daya sistem dan sumber daya manusia. Untuk sumber daya sistem, yakni seperangkat sistem berbasis elektronik untuk merangkai kode-kode (coding) yang nantinya akan diproses untuk membentuk fitur yang akan menjadi

keunggulan dari aplikasi SiBadra. Sedangkan sumber daya manusia merupakan seperangkat pekerja yang mengoperasikan sistem tersebut, mengawasi jalannya aplikasi, memperbaiki kerusakan pada aplikasi, memperhatikan fungsi dari aplikasi agar berjalan dengan baik serta memberikan fitur lainnya yang dibutuhkan agar aplikasi berjalan dengan optimal. Sejauh ini, sumber daya yang digunakan untuk mengakomodasi aplikasi SiBadra terbilang cukup dari segi sumber daya sistem, sedangkan untuk sumber daya manusia masih kekurangan pekerja untuk mengoperasikan sistem secara merata.

Faktor berikutnya adalah pendanaan pada aplikasi SiBadra, berdasarkan pada dokumen pelaksanaan anggaran kegiatan pelayanan informasi publik Kota Bogor tahun 2022, pengeluaran untuk pemeliharaan aplikasi SiBadra kurang lebih sebesar Rp 1.700.000, sedangkan untuk maintenance aplikasi SiBadra sebesar Rp 63.000.000 sudah termasuk biaya untuk pengelola (honor), pengembangan, dan perawatan sistem aplikasi. Lebih lanjut, anggaran untuk belanja kawat/faksimili/internet/pos ditotalkan sebesar Rp 10.000.000. Maka demikian, total seluruh biaya yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Bogor dalam memelihara, mengembangkan, dan mengoperasikan aplikasi SiBadra sebesar Rp 74.700.000 di tahun 2022.

Sedangkan dari segi sarana dan prasarana yang digunakan untuk menunjang kelancaran sistem pada aplikasi SiBadra, meliputi koneksi internet, kotak server untuk menyimpan data aduan, kabel, dan peralatan lainnya tetap dibutuhkan perawatan dan pemeliharaan yang intensif terhadap sarana dan prasarana secara berkala. Perawatan dan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana selalu dilakukan secara berkala per 5 bulan/sekali.

2. Jumlah dan mutu layanan

Dalam aplikasi Sibadra laporan yang dapat diterima justru tidak memiliki nilai yang pasti, hal ini disebabkan oleh adanya setiap warga yang melaporkan aspirasinya

dalam aplikasi Sibadra. Setiap laporan yang telah dapat terverifikasi sebagai kasus yang segera ditangani oleh Pemerintah Kota Bogor akan secepat mungkin dilakukan untuk membenahinya.

Aplikasi Sibadra memiliki nilai yang efektif dalam membenahi segala kebutuhan yang telah dilaporkan dalam aplikasi Sibadra, beberapa kasus yang diterima mendapatkan sebuah respon yang cepat, tergolong dalam setiap kasus diselesaikan hingga kurang waktu 1 minggu dalam menyelesaikan sebuah kasus yang dilaporkan.

3. Batasan waktu pengelolaan aplikasi

Warga Kota Bogor dapat memberikan segala bentuk aduan keresahan dengan cepat dan tepat pada aplikasi Sibadra, dalam pembuatan aplikasi ini dimampukan untuk memberikan keefektivitasan dalam menyampaikan aspirasi warga, sehingga dapat memungkinkan segala bentuk informasi dapat dilakukan kapan pun, memiliki konektivitasan yang akurat memberikan kemudahan dalam menangani keluhan yang terjadi ditengah kehidupan warga Kota Bogor.

Aplikasi Sibadra tidak memiliki batasan waktu dalam menerima aspirasi warga, dengan mudah warga dapat memiliki akses, memudahkan warga untuk menyampaikan aduan dengan cepat dan tepat. segala bentuk informasi akan disimpan dan akan di tindak lanjuti dalam proses administrasi.

Selain itu, aplikasi Sibadra akan memproses segala bentuk aduan hingga aspirasi warga dapat terverifikasi sebagai kasus yang telah dilaporkan oleh warga. proses dalam terverifikasinya sebuah laporan akan dilakukan 1x24 jam oleh admin Dinas Pemerintah Kota Bogor.

4. Sistem pengelolaan aplikasi

Sistem pengelolaan aplikasi SiBadra mencakup kepada beberapa aspek yang berfokus pada efektivitas pelayanan publik. Pertama, administrasi pengguna menjadi bagian yang paling penting pada aplikasi ini, informasi dari para pengguna disimpan dengan aman untuk melindungi privasi dan juga keamanan data.

Kemudian pada proses pengaduan akan melibatkan formulir yang dapat diisi oleh pengguna aplikasi SiBadra dengan detail yang diperlukan. Data yang terkirim melalui formulir ini kemudian akan melewati tahap verifikasi oleh tim khusus, yaitu oleh Kementerian Komunitas dan Informatika (KOMINFO) Kota Bogor. Proses verifikasi ini menjadi hal yang penting untuk memastikan validasi pengaduan sebelum lanjut ke langkah berikutnya. Pada setiap pengaduan memiliki status yang dapat diakses oleh pengguna, mulai dari tahapan diajukan hingga sudah ditanggapi. Pada proses tanggapan melibatkan tim pemerintah pengelola aplikasi SiBadra yang memberikan respon terhadap pengaduan yang sudah dikirim dari masyarakat kota Bogor.

Selain itu, pada aplikasi ini juga memiliki fitur komentar yang dapat memungkinkan terjadinya interaksi antara pengguna aplikasi. Hal ini menciptakan ruang bagi tiap warga untuk berpartisipasi, memberikan masukan, dan juga berinteraksi dengan kebijakan pemerintah. Pada sistem aplikasi SiBadra juga memperhatikan pemeliharaan sistem untuk menjaga kualitas fungsional dan juga keamanannya. Karena, keamanan data merupakan prioritas dan kewajiban untuk memastikan informasi dan privasi warga tetap terlindungi dengan baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa aplikasi SiBadra dapat dikatakan efektif sebagai sistem pelayanan publik masyarakat kota bogor karena memenuhi indikator efektif pada penelitian ini yang meliputi sumber daya yang digunakan untuk menciptakan aplikasi layanan publik SiBadra, jumlah

dan mutu layanan, batasan waktu pengelolaan aplikasi, dan sistem pengelolaan aplikasi SiBadra yang baik. Akan tetapi masih ditemukan faktor-faktor yang mempengaruhi jalannya masyarakat dalam melakukan pengaduan melalui aplikasi SiBadra, seperti sistem yang seringkali mengalami perbaikan sistem atau error. Namun beberapa upaya telah dilakukan oleh pihak pengelola layanan pengaduan aplikasi SiBadra dengan cara menyediakan layanan pengaduan dalam bentuk lain, seperti Line Call Center 112 melalui telepon.

Referensi

- Bogor, P. K. (2022). *RINCIAN BELANJA SUB KEGIATAN RINCIAN BELANJA SUB KEGIATAN TAHUN 2022*. Bogor: PPID Kota Bogor.
- Musaddad, A. A., Faizin Ahzani, W. K., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(6), 206-213.
- Mekarisce, A. A. (2020). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat. *JURNAL ILMIAH KESEHATAN MASYARAKAT: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 145–151. <https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.102>
- Novriando, A., Purnomo, E. P., & Salsabila, L. (2020). Efektivitas “Jogja Smart Service” Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta. *GOVERNMENT: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 13, 68–75. <https://doi.org/10.31947/jgov.v13i2.8817>.
- Rachman, I. (2022). Efektivitas Kinalang Sebagai Aplikasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di Kota Kotamobagu. *Jurnal Governance*, 2(1), 1–14.
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *JPAP*:

Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 7(2), 194–211.
<https://doi.org/10.30996/jpap.v7i2.4497>.

Santosa, P. (2017). *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance (Edisi Keempat)*. Bandung: PT Refika Aditama.

Syafiie, I. K. (2016). *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Bandung: PT. Bumi Aksara.