



Analisis Kinerja Aparatur Pemerintah Terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis E-Government di Kota Bogor

Performance Analysis of Government Apparatus On E-Government Based Public Complaints Services in Bogor City

Nadira Irsalina*, Gili Argenti, Kariena Febriantini

Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,
Universitas Singaperbangsa Karawang, Indonesia

*E-mail: 1910631180098@student.unsika.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis mengenai kinerja aparatur pemerintah terhadap pelayanan pengaduan masyarakat berbasis E-Government Di Kota Bogor dalam penerapan Aplikasi SiBadra di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bogor. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Dalam hal produktivitas Diskominfo Kota Bogor sebagai penanggung jawab sudah memiliki Standar Operasional Prosedur. Jika tetap tidak ada tanggapan, Walikota akan langsung menindak OPD tersebut. Karena Sibadra sendiri sudah diatur dalam perwali dan sudah menjadi program Pemkot Bogor. 2) Kualitas pelayanan di Sibadra selama ini cukup baik dan selalu berusaha untuk melakukan perbaikan. Sibadra sendiri memiliki layanan Whatsapp, jadi bisa lebih mudah. Tidak ada lagi alasan bagi masyarakat untuk tidak menggunakan layanan ini. Selain itu, untuk merealisasikan laporan masyarakat diperlukan waktu hingga 2x 24 jam. 3). Pelayanan Sibadra terus meningkat dari tahun ke tahun, hal ini meliputi transparansi laporan website Sibadra, untuk melihat laporan yang masuk dan terselesaikan. 4). Dari sisi tim sibadra sendiri, telah terjalin kerjasama, bentuk kerjasamanya sendiri dalam bentuk penyelesaian masalah atau keluhan masyarakat.

Kata Kunci: Kinerja aparatur, E- Government, Pengaduan Masyarakat, Aplikasi SiBadra, Kota Bogor.

Abstract

This research aims to find out and analyze the performance of government officials regarding e-government-based public complaint services in Bogor City in implementing the SiBadra application in the Bogor City Communication and Information Service. This research uses a descriptive method with a qualitative approach. The research results show that: 1) In terms of productivity, Bogor City Diskominfo, as the person responsible, already has standard operating procedures. If there is still no response, the mayor will immediately take action against the OPD. Because Sibadra itself has been regulated in the guardianship and has become a Bogor City Government program. 2) The quality of service at Sibadra has been quite good, and we are always trying to make improvements. Sibadra itself has a WhatsApp service, so it could be easier. There is no longer any reason for people not to use this service. Apart from that, it takes up to 2x24 hours to produce a public report. 3). Sibadra's services continue to improve from year to year; this includes transparency of Sibadra website reports, to see reports that have been received and resolved. 4). From the side of the Sibadra team itself, there has been cooperation; the form of cooperation itself is in the form of solving problems or complaints from the community.

Keywords: Apparatus Performance, E-Government, Community Complaints, SiBadra Application, Bogor City.

Cara citasi : Irsalina, Nadira. Argenti, Gili. & Febriantini, Kariena. (2020). Analisis Kinerja Aparatur Pemerintah Terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis E-Government di Kota Bogor. *Jurnal Intervensi Sosial dan Pembangunan (JISP)* Vol 5 No 1 Maret 2024, 81-97.

PENDAHULUAN

Kota Bogor merupakan salah satu kota yang sudah menerapkan konsep *e-Government* dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Adapun kebijakan dan program pemerintah dalam penerapan konsep *smart city* tersebut di Kota Bogor tercantum dalam beberapa kebijakan diantaranya, Kebijakan dan Strategi Pembangunan Perkotaan Nasional 2015-2045, Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) Kota Bogor 2011-2031, *Masterplan Smart City* Kota Bogor dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Bogor 2015-2019 (Hidayat, et al., 2021). Dalam penelitian ini penulis tertarik untuk meneliti Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran (SiBadra), karena aplikasi tersebut sebagai sarana yang mampu menampung aspirasi dan keluhan masyarakat hingga mencari solusinya. Sehingga dirasa cukup penting untuk diteliti dan dianalisis pengimplementasiannya di lapangan. Tetapi pada kenyataannya dalam penyelenggaraan e-Government melalui Sistem Informasi Berbagi Aduan Dan Saran (SiBadra) di Kota Bogor masih jauh dari apa yang diharapkan. Hal ini jauh berbeda dengan e-bussines, e-learning yang telah mampu berkembang dengan cepat dan tepat seperti sebuah kendaraan yang telah melaju dengan pasti. Padahal konsep dan sosialisasi e-Government melalui aplikasi SiBadra dapat dikatakan sudah cukup maksimal. Akan tetapi dalam penerapannya masih cukup jauh untuk menuju Smart City (Alawiah, 2017). Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah aduan yang belum ditindaklanjuti cukup yang berbanding terbalik dengan laporan yang selesai ditangani.

Disebutkan bahwasannya sejak tahun 2020 lalu, sepanjang tahun terdapat 2815 aduan masyarakat terkait pelayanan publik. Dari jumlah itu baru sekitar 1587 kasus berhasil diselesaikan. Beberapa masyarakat masih mempertanyakan keamanan bagi pelapor. Sementara sebagian lain mengaku enggan lagi menggunakan SiBadra karena kecewa kasusnya tidak dilanjutkan oleh dinas terkait. Selain itu, kekecewaan masyarakat terkait implementasi aplikasi SiBadra juga terlihat dari rating aplikasi yang hanya mencapai 2.8 dari 5 di *playstore* Pemerintah Kota Bogor, diakses pada 07 Oktober 2022). Dalam rating *playstore* sebagian pengguna mengeluhkan kesulitan dalam mendaftar sehingga tidak bisa membuat laporan. Kekhawatiran pada saat mendaftar akun dan membuat laporan karena dimintai data pribadi. Hingga keluhan yang tidak kunjung ditangani oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan lainnya.

Mardiasmo (2009) menyatakan bahwa pengukuran kinerja memiliki tiga tujuan. Pertama, untuk membantu meningkatkan kinerja pemerintah. Kedua, mengalokasikan

sumber daya dan membuat keputusan. Ketiga, menerapkan akuntabilitas terbuka dan meningkatkan sistem komunikasi. Kinerja adalah hasil dari perencanaan organisasi, jika hasil berjalan sesuai rencana, maka kinerja organisasi dapat dikatakan baik. Sebaliknya jika pencapaian melebihi rencana maka organisasi dapat dikatakan berkinerja sangat baik (Harahap, 2020).

Roes Setiyadi (2003) berpendapat bahwa teknologi diyakini sebagai suatu alat pengubah. Dalam Sejarah telah membuktikan bahwa evolusi teknologi terjadi sebagai hasil kerja keras para ilmuwan yang telah melakukan temuan pada teknologi tersebut, dan diaplikasikan untuk memperoleh kemudahan dalam melakukan aktivitas kehidupan dan selanjutnya memperoleh manfaat dari teknologi tersebut (Yunas, 2022). Indonesia telah memberlakukan peraturan e-Government berupa Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang dapat menjadi acuan bagi seluruh instansi pemerintah dan pemerintahan digital di Indonesia untuk mengembangkan SPBE.

Konsep *e-Government* di Indonesia sendiri terdapat dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 yang berisi tentang Kebijakan Strategi Nasional dalam Pengembangan *e-Government*. Dalam perkembangannya, konsep *e-Government* didefinisikan sebagai pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam penyelenggaraan pemerintahan, guna melaksanakan pelayanan publik dan administrasi pemerintahan yang efektif. Ada 4 tipe aplikasi relasi *e-Government* yang disebutkan (Indrajit, 2016), yaitu G to C (*Government to Citizens*), G to G (*Government to Governments*), G to B (*Government to Business*), G to E (*Government to Employees*).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, menggabungkan data primer yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan key informan yang terkait dengan topik penelitian, observasi lapangan, dan data sekunder dari buku dan dokumen terkait. Penelitian ini bertujuan untuk menggali informasi mendalam tentang implementasi aplikasi SiBadra. Data primer dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan data sekunder dari studi kepustakaan. Narasumber pada penelitian ini adalah delapan orang diantaranya, satu orang Analis Informasi dan Diseminasi Hukum, Pranata Humas/sub. Koordinator pengelolaan dan penyediaan informasi publik dan Pranata Humas/sub. Komunikasi Publik atau Bidang Komunikasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Bogor. Serta lima orang masyarakat yang pernah mengajukan laporan melalui

aplikasi Sibadra, baik melalui aplikasi ataupun layanan via WhatsApp. Dipilihnya delapan narasumber ini karena mereka telah memenuhi kriteria dan secara sukarela bersedia menjadi narasumber dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Indikator Produktivitas

Produktivitas dinilai dari sejauh mana efektivitas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor dalam mengelola sumber daya, guna mencapai tujuan penerapan layanan Sibadra yang diinginkan. Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga hubungan antara input program dengan output sehingga dapat dikatakan berhasil. Berdasarkan hasil wawancara, dan hasil observasi dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2006). Aspek produktivitas, untuk tim terkait baik tim sibadra ataupun OPD terkait dalam memproses laporan terbilang sudah efektif dan sesuai dengan SOP yang berlaku dan diawasi langsung oleh walikota bogor. Untuk input dan output penerapan sibadra ini sendiri sebenarnya sudah cukup tercapai. Hal tersebut dapat terlihat dari report penyelesaian laporan pada website. Serta petugas terkait sudah mampu merespon laporan yang masuk hingga berhasil menyelesaikan laporan.

Meskipun demikian lamanya waktu penyelesaian sendiri disesuaikan dengan tingkat kesulitan laporan atau kapasitas OPD sendiri. Kendala yang menjadi penghambat dalam pengimplemetasian aplikasi Sibadra ini yakni admin di perangkat daerah/dinas/OPD itu seringkali berganti petugas sehingga diharuskan melakukan transfer *knowledge* kembali, hal ini yang kemudian akan memakan banyak waktu dan pengimplementasian menjadi kurang maksimal. Peneliti berharap kedepannya ada aturan tertulis secara tegas harus ditetapkan pada tim dan petugas terkait agar tidak seenaknya resign. Kendala selanjutnya adalah tidak adanya dana untuk sosialisasi baik ke OPD/Dinas apalagi masyarakat, sehingga sosialisasi yang dilakukan kurang maksimal. Sehingga meskipun proses pembuatan laporan pun terbilang cukup mudah dan bisa melalui Whatsapp akan tetapi masih banyak yang belum mengetahuinya. Dan waktu penyelesaian dan responnya pun terbilang sudah lebih baik dan menyesuaikan SOP.

Menurut pendapat peneliti sendiri untuk mengatasi kendala dalam pengimplementasian layanan Sibadra ini, terutama tim yang berganti-ganti, pihak penanggung jawab aplikasi ini harus memberikan kebijakan ataupun peraturan tertulis. Bahwa bagi tim Sibadra baik itu verifikator, tim admin, atau tim pada OPD yang bertanggung jawab harus mengajukan permintaan resign maksimal 1 bulan dan harus mencari penggantinya dahulu. Hingga kemudian pihak yang ingin mengajukan resign harus melakukan hand over atau mengajarkan tentang

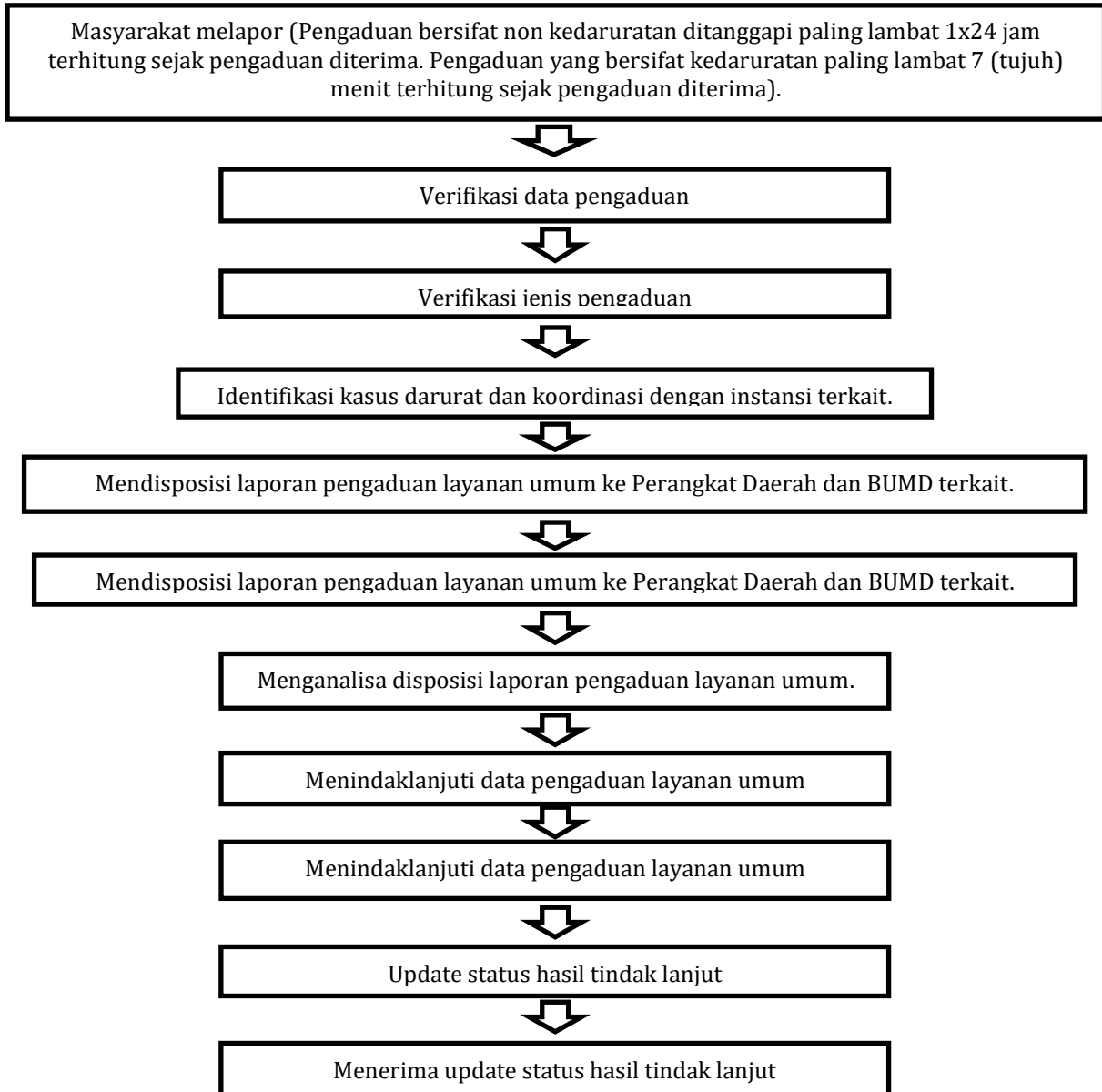
bagaimana tugas, pokok dan fungsi sebagai tim pengelola Sibadra. Jika pihak yang ingin resign tersebut tidak menyanggupi atau melanggar peraturan maka harus menerima sanksi. Sejauh ini belum ada hambatan yang berarti yang menghalangi pelaksanaan aplikasi Sibadra. Selanjutnya terkait sosialisasi, karena banyak masyarakat banyak yang belum tahu seputar aplikasi Sibadra ini. Apalagi bagi mereka yang belum melek internet.

Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan meliputi kemampuan dan keinginan aparatur pemerintah untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, responsif, dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan dan perencanaan kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor didasari pada visi, misi, tujuan, dan sasaran Dinas yang telah dicantumkan pada dokumen Rencana Strategis 2019-2024. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Diskominfo Kote Bogor, Bapak Syukri Sayyid Ahmad, S.Kom, Ibu Windhy Octaviani SH. MM dan Ibu Liah Lestari pada 21 Juni 2023, dapat dikatakan bahwa untuk penyelesaian laporan melalui aplikasi SiBadra ini sudah disesuaikan berdasarkan SOP yakni 2x24 jam, dan dalam 24 jam sudah ada konfirmasi bahwa laporan akan diteruskan kepada OPD terkait. Akan tetapi, untuk memastikan laporan benar-benar selesai pelapor dapat memantau langsung melalui status laporannya dan disesuaikan dengan kapasitas OPD dan tingkat kesulitan laporan. Jika OPD belum memberikan respon, Diskominfo sebagai pihak yang bertanggung jawab akan mengingatkan OPD terkait. Dalam hal ini tentunya dapat dikatakan bahwa dalam pengimplementasian aplikasi Sibadra ini sudah ada peningkatan dari tahun-tahun lalu.

Melalui postingan Walikota Bogor dan Diskominfo Bogor beberapa tahun lalu mendapat banyak keluhan terkait laporannya. Berdasarkan apa yang telah disampaikan oleh Bapak Syukri Sayyid Ahmad, S.Kom, Ibu Windhy Octaviani SH. MM dan Ibu Liah Lestari pada 21 Juni 2023, dapat dikatakan bahwa untuk penyelesaian laporan melalui aplikasi SiBadra ini sudah disesuaikan berdasarkan SOP yakni 2x24 jam, dan dalam 24 jam sudah ada konfirmasi bahwa laporan akan diteruskan kepada OPD terkait. Akan tetapi, untuk memastikan laporan benar-benar selesai pelapor dapat memantau langsung melalui status laporannya dan disesuaikan dengan kapasitas OPD dan tingkat kesulitan laporan. Jika OPD belum memberikan respon, Diskominfo sebagai pihak yang bertanggung jawab akan mengingatkan OPD terkait. Dalam hal ini tentunya dapat dikatakan bahwa dalam pengimplementasian aplikasi Sibadra ini sudah ada peningkatan dari tahun-tahun lalu. Dengan layanan WhatsApp ini tentunya masyarakat bisa lebih

cepat dan mudah membuat laporan tanpa harus mendaftar dan menunggu OTP. Berdasarkan hasil penelitian dari 5 orang informan 3 diantaranya menggunakan layanan WhatsApp dan 2 lainnya menggunakan aplikasi. Selanjutnya, terkait proses pembuatan laporan, terdapat beberapa proses mulai dari verifikasi laporan hingga petugas merealisasikan laporan.



Gambar 4.5 SOP dan Tata Cara Penanganan Pengaduan Peraturan Walikota Bogor Nomor 56 Tahun 2019

Dari gambar diatas dapat dikatakan bahwa untuk laporan sendiri sudah ditetapkan untuk waktu penyelesaiannya. Pengaduan non kedaruratan yang diterima oleh petugas pelaksana pelayanan pada jam kerja harus sudah diteruskan kepada pejabat prangkat Daerah dan BUMD terkait yang berwenang, untuk ditanggapi paling lambat 1x24 jam

terhitung sejak pengaduan diterima. 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. Selain itu untuk tahapan penyelesaian laporan sendiri tim Sibadra dan tim terkait telah menentukan tahapan-tahapannya hingga laporan berhasil diperbarui untuk hasilnya.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, dilapangan terdapat banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan aplikasi ini, bahkan pada saat peneliti melakukan observasi dilapangan terdapat banyak masyarakat yang sama sekali belum mengetahui aplikasi ini dan fungsinya. Selain itu, untuk persyaratan sendiri sebenarnya cukup mudah akan tetapi banyak masyarakat yang masih mengeluhkan akan sulitnya membuat akun dan prosesnya yang dianggap sulit ketika membuat laporan via aplikasi. Meskipun untuk rating di Playstore meningkat yang sebelumnya pada Februari 2023 sekitar 2.9 bintang kini turun menjadi 3.1 bintang, akan tetapi, masih banyak masyarakat yang mengeluhkan beberapa kendala yang dialami hingga memberikan rating yang rendah. Selain itu, untuk desain aplikasi atau UI/UX sendiri masyarakat mengaku bahwa tampilannya cukup kuno. Hal tersebut mungkin saja diakibatkan oleh tim terkait yaitu application developer ataupun tim UI/UX yang masih awam. Sehingga tidak memperhatikan kebutuhan masyarakat saat ini, yang mengakibatkan tampilan aplikasi kurang user friendly.

Meskipun persyaratan melapor masih terbilang mudah, akan tetapi untuk pihak Sibadra sendiri masih kurang peduli terhadap maintenance atau pemeliharaan sistem secara rutin karena kasus error dan OTP tidak masuk sangat sering ditemui dalam aplikasi. Selain itu, untuk pembuatan akun sendiri peneliti juga mengalami permasalahan yakin sulitnya mendapatkan OTP sehingga tidak bisa membuat laporan. Sehingga dapat dikatakan bahwa layanan memang sudah mulai optimal dan lebih baik, hanya saja aplikasi yang ada saat ini sudah usang dan harus segera dilakukan perbaikan agar bisa digunakan sebagaimana mestinya.

Indikator Responsivitas

Indikator ini mengukur sejauh mana aparat pelayanan publik dapat memberikan tanggapan yang cepat dan efektif terhadap permintaan atau kebutuhan masyarakat. Responsivitas mengacu pada kemampuan atau sikap untuk menanggapi dengan cepat, tanggap, dan efektif terhadap situasi atau permintaan tertentu. Berdasarkan hasil

wawancara dengan Bapak Syukri Sayyid Ahmad S.Kom, dan Ibu Liah Lestari, dapat dikatakan bahwa tim Sibadra sudah cukup cepat tanggap sesuai dengan SOP yang berlaku dan diawasi langsung oleh Walikota Bogor. Meskipun demikian, ada beberapa kendala yang harus diperbaiki oleh Diskominfo diantaranya tim yang berganti-ganti sehingga menyebabkan ketidakefektifan dalam penerapan layanan. Peneliti memberikan rekomendasi untuk memberikan peraturan tertulis terkait peraturan pengunduran diri atau *resign* kepada tim terkait. Selain itu, untuk sistem *shift* sebanyak 12 orang untuk 24 jam pelayanan itu sendiri. Menurut peneliti masih cukup kurang karena dengan cakupan laporan dan kategori yang banyak, dikhawatirkan tim terkait kurang maksimal dalam menjalankan tugasnya. Sehingga diharapkan adanya penambahan tim, baik admin ataupun verifikator misalnya 1x shift sebanyak 2-3 orang atau 18-24 orang dalam 24 jam pelayanan.

Dibawah ini adalah gambaran persentase organisasi perangkat daerah per tahun yang memiliki sikap permohonan informasi sepanjang tahun 2020-2021 sebagai berikut :



Gambar 2. Perbandingan Jumlah Sikap Aparatur Terhadap Permohonan Informasi Tahun 2020 dan 2021
Sumber : Dinas komunikasi dan informatika kota Bogor, 2023.

Gambar diatas adalah gambaran umum pelayanan informasi pada tahun 2021. Dari hasil monitoring dan evaluasi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor, tercatat ada 19.868 permohonan informasi sepanjang tahun 2021. Permohonan ini berkurang dari tahun 2020 yang mencatat sebanyak 42.795 permohonan informasi. yang diajukan oleh masyarakat. Angka ini didominasi permohonan secara langsung sebanyak 29.743 pemohon dan permohonan tertulis sebanyak 12.671 pemohon melalui berbagai kanal. Sebanyak 13.957 pemohon diajukan melalui media sosial, 2.145 pemohon melalui website/email, 2.666 pemohon melalui sms/ telepon, 6.120 pemohon melalui aplikasi Sibadra, dan 5 pemohon melalui media

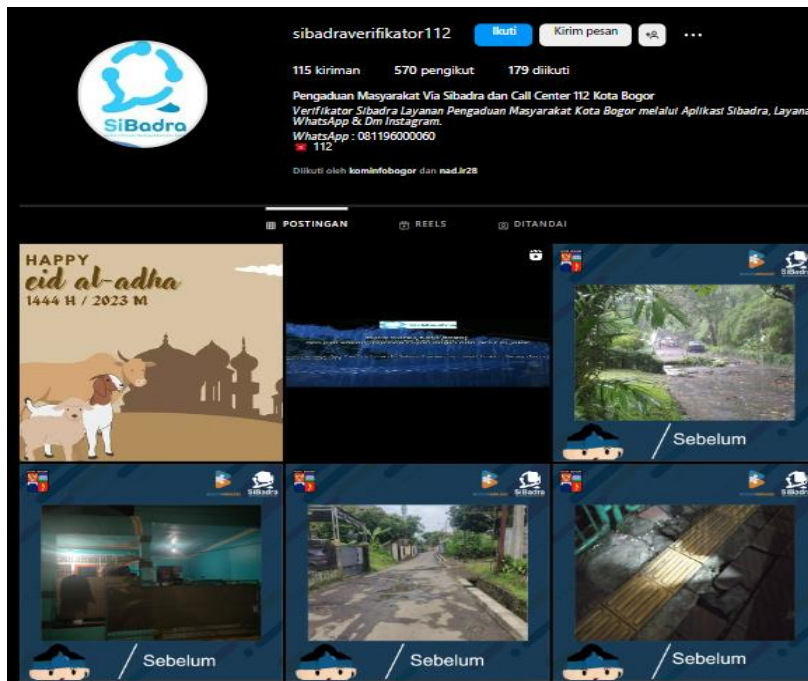
lain. Berikut adalah 10 (sepuluh) PPID Pelaksana terbaik dalam Pelayanan Informasi versi Monitoring dan Evaluasi Tahun 2021 di Lingkungan Pemerintah Kota Bogor.

Tabel 1. Pelaksana terbaik dalam Pelayanan SiBadra

No.	OPD	JUMLAH PEMOHON
1	BKPSDM	1
2	DPKB	2
3	DISHUB	3
4	DPUPR	4
5	DINAS PERUMAHAN DAN PEMUKIMAN	5
6	DLH	6
7	DISDUKCAPIL	7
8	BPBD	8
9	BAPEDA	9
10	DINAS PEMUDA DAN OLAHRAGA	10

Sumber : Dinas komunikasi dan informatika kota Bogor, 2023.

Pelayanan sudah cukup baik dan petugas terkait berusaha memberikan pelayanan yang prima. Berbicara terkait penyelesaian laporan masyarakat melalui aplikasi Sibadra tim verifikator pun pada 2022 membuat akun instagram yang berisi terkait sebelum dan sesudah penindakan laporan seperti pada gambar di bawah ini.



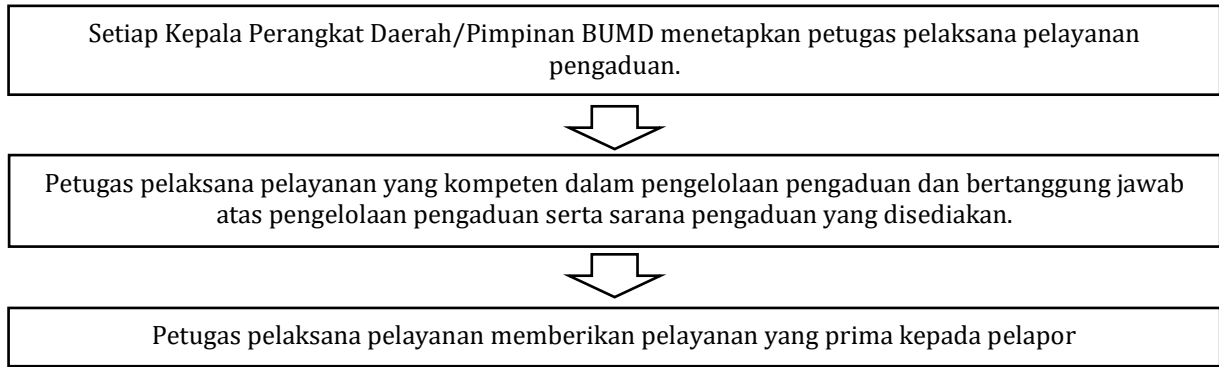
Gambar 3. Akun Instagram Sibadra Verifikator 112
 Sumber : Instagram Sibadra Verifikator 112, 2023.

Tepatnya pada 17 agustus 2022 tim verifikator membuat akun instagram yang berisi sebelum dan sesudah realisasi laporan masyarakat. Pada setiap penyelesaian

laporan tim verifikator akan memposting *report* nya dilengkapi dengan alamat, detail permasalahan dan juga perubahannya. Dengan adanya akun media sosial tim verifikator ini diharapkan memberikan transparansi terkait laporan yang diajukan masyarakat dan memberikan informasi kepada masyarakat Bogor lainnya akan perkembangan dari layanan Sibadra dari tahun sebelumnya. Sehingga diharapkan dapat meningkatkan partisipasi dan sosialisasi layanan SiBadra ini. Terlepas dari hal tersebut Diskominfo Kota Bogor ada hal yang perlu ditingkatkan lagi dari layanan Sibadra ini yakni mengadakan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat melalui sebuah *event*, agar semua masyarakat dapat menikmati layanan sibadara ini. Selain itu, ada hal lain yang harus ditingkatkan lagi dari penerapan layanan Sibadra ini. Yakni respon OPD-OPD di Kota Bogor sendiri, karena ada beberapa OPD yang ramah dalam memberikan pelayanan dan ada pula yang kurang. Sehingga kedepannya Diskominfo harus mengadakan rapat evaluasi terkait kinerja kepada seluruh OPD di Kota Bogor. Berdasarkan hasil wawancara peneliti menemukan bahwa petugas terkait dan tim Sibadra kurang memberikan sosialisasi kepada pihak RT dan RW terkait dengan peran dan fungsi Sibadra sendiri. Sehingga RT/RW merasa kurang dilibatkan dalam penyelesaian laporan masyarakat.

Indikator Responsibilitas

Responsibilitas pemerintah adalah tanggung jawab dan tugas yang diemban oleh pemerintah dalam mengelola negara dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam pelayanan pengaduan masyarakat berbasis e-government petugas terkait menunjukkan rasa tanggung jawabnya dengan mengerjakan tugasnya dengan baik. Baik itu menjawab laporan, mengeskalisasi aduan ke tiap OPD, menindaklanjuti laporan yang belum ditindaklanjuti. Sosialisasi yang sudah dicoba oleh Pemerintah Kota Bogor sudah lumayan baik antara lain sosialisasi online yang telah dilakukan lewat sosial media Pemkot Bogor, serta pula sosialisasi offline dilakukan lewat aktivitas mini seminar maupun tiba langsung ke warga di masing-masing kecamatan. Sosialisasi dilakukan tiap 6 bulan sekali, namun masih harus terdapat pembenahan ekstra dalam aspek sosialisasi upaya bisa mengoptimalkan lagi dalam aktivitas sosialisasi yang lebih efisien serta efektif.



Gambar 4. Bagan petugas Pelaksana Pelayanan Pengaduan
Sumber: Peraturan Walikota Bogor Nomor 56 Tahun 2019

Berdasarkan gambar diatas dapat dikatakan bahwa sejak awal setiap perangkat daerah menjuk petugas pelaksana pelayanan pengaduan. Sejak awal petugas pelaksanan yang ditunjuk ialah mereka yang berkompeten dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas.

Menurut Peraturan Walikota Bogor Nomor 56 Tahun 2019 Petugas pelaksana pelayanan pengaduan memiliki tugas:

1. menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui media penyampaian pengaduan;
2. melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima;
3. meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian;
4. mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan pengaduan;
5. menyusun laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan;
6. mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan, baik secara periodik maupun insidentil kepada Diskominfo.

Berdasarkan hasilwaancara dengan Bapak Syukri Sayyid Ahmad, S.Kom, Ibu Windhy Octaviani SH. MM dan Ibu Liah Lestari, dapat dikatakan bahwa pelayanan Sibadra ini terus menerus mengalami peningkatan. Berbagai upaya pun sudah dilakukan pemerintah Kota Bogor bersama Diskominfo Bogor. Mulai dari penyesuaian penyelesaian laporan sesuai dengan SOP, meningkatkan transparansi program hingga sosialisasi program. Hal tersebut dilakukan guna mewujudkan visi misi Kota Bogor yakni mewujudkan Kota Bogor yang cerdas. Ada beberapa faktor yang menyebabkan

keterlambatan penyelesaian laporan, pertama adalah pihak terkait perlu melakukan verifikasi lokasi dan kebenaran laporan, karena terkadang beberapa laporan memerlukan waktu verifikasi yang lebih lama. Kedua adalah jenis laporan, karena laporan yang melibatkan perbaikan fasilitas, kerusakan akibat bencana alam, tindakan ilegal/kerusakan, dan lain-lain, akan membutuhkan waktu penyelesaian yang berbeda. Faktor ketiga juga dipengaruhi oleh kapasitas tim yang langsung menuju lapangan, jika jumlah tim yang dibutuhkan sedikit maka akan terjadi keterlambatan.

Terkait tim Sibadra sendiri dapat dikatakan bahwa tim yang bersangkutan memiliki kapasitas yang cukup untuk melaksanakan tugas yang diberikan. Hal ini terlihat dari kemampuan instansi terkait dalam merespon laporan dan memberikan solusi. Selanjutnya, masing-masing OPD akan bertanggung jawab sesuai dengan sub topik atau sub masalah yang dilaporkan guna menyelesaikan permasalahannya masing-masing. Hal ini disesuaikan dengan kerangka acuan dan fungsi masing-masing Dinas dan OPD. Selain itu, terkait dengan antusiasme dan semangat dari OPD dan tim Sibadra dapat dikatakan bahwa untuk tim Sibadra sendiri, baik itu tim verifikator maupun OPD yang datang ke TKP sudah memiliki antusiasme yang tinggi. Hanya saja, beberapa OPD kurang antusias menjalankan tugasnya.

Berdasarkan hasil wawancara di lapangan ketika peneliti mengajukan pertanyaan terkait dengan visi misi aplikasi Sibadra, 3 informan dari Diskominfo sendiri cukup kebingungan menjawabnya dan akhirnya Bapak Syukri menegaskan bahwa untuk visi misi sendiri mengikuti visi misi Kota Bogor. Atau dalam kata lain aplikasi ini tidak memiliki visi misi hanya bisa mengikuti visi misi Kota Bogor sendiri, Bapak Syukri pun menegaskan apabila setiap aplikasi dan layanan memiliki visi misi pastinya akan banyak dan merepotkan. Selain itu, pengguna aplikasi Sibadra sendiri sangatlah sedikit terlihat dari jumlah pengunduh di Playstore, sebagian besar masyarakat menggunakan layanan via WhatsApp, dan layanan pengaduan via telepon atau call center. Berdasarkan hasil pengamatan jumlah laporan via call center sangatlah banyak bahkan pada 24 Juli - 30 Juli masuk sekitar 16400 panggilan berbanding terbalik dengan laporan pada aplikasi Sibadra yang hanya 19 laporan. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa masyarakat lebih suka untuk mengajukan laporan dengan cara yang singkat dan cepat, dibandingkan harus mengunduh aplikasi, mendaftar dan membuat laporan.

Indikator Akuntabilitas

Akuntabilitas kinerja adalah kewajiban untuk mempertanggung jawabkan dari individu, badan hukum atau pemimpin kolektif menangani keberhasilan atau kegagalan dalam menjalankan misi organisasi secara transparan ditujukan kepada pemangku kepentingan melalui pelaporan pertanggungjawaban atau laporan akuntabilitas. oleh Bapak Syukri Sayyid Ahmad S.Kom, Ibu Windhy Octaviani SH. MM dan Liah Lestari, S.Stat, dapat dikatakan bahwa petugas terkait menunjukkan kemampuan dan antusiasmenya dengan berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik, hingga menyelesaikan aduan masyarakat dengan baik. Serta terlihat dari hasil yang telah dicapai dalam program ini. Wujud nyata pengimplemetasian program ini bahkan bisa masyarakat akses pada instagram @Sibadraverifikator yang berisi sesudah dan sebelum penyelesaian laporan. Petugas terkait juga harus menunjukkan kemampuan dan antusiasme yang tinggi sesuai dengan SOP dan Peraturan Walikota Bogor Nomor 11 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat. Meskipun keseluruhan jumlah tim tidak cukup banyak akan tetapi sudah berusaha melakukan yang terbaik. Berikut adalah tabel persentasi laporan yang berhasil ditangani mulai dari bulan April – Agustus 2023.

Tabel 2. Persentase Laporan Berhasil ditangani 2023

Bulan	Total laporan	OPD Belum menindaklanjuti laporan	Total laporan selesai	Persentasi laporan selesai
April	65 Laporan	35 Laporan	30 Laporan	46%
Mei	123 Laporan	57 Laporan	66 Laporan	53%
Juni	102 Laporan	47 Laporan	55 Laporan	54%
Juli	97 Laporan	53 Laporan	44 Laporan	45%
Agustus	75 Laporan	36 Laporan	39 Laporan	52%

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor

Dari tabel diatas dapat dikatakan bahwa dari total laporan yang masuk setiap bulannya, persentase penyelesaian masalah sekitar 45-55% persen saja. Hal tersebut terjadi dikarenakan data tidak *update* sehingga OPD terkait belum merespon laporan masyarakat. Selain itu, kendala teknis juga seringkali terjadi, sehingga laporan terlambat diterima hingga batas waktu yang telah ditentukan, hingga kemudian laporan tidak/terlambat ditindaklanjuti oleh OPD terkait.

Tabel 3. Penilaian SPBE

Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian
Nilai Indeks Evaluasi SPBE	2.92	2.97	101,7%

Sumber : Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP), 2023.

Berdasarkan gambar di atas dapat dikatakan bahwa Hasil Penilaian Indeks SPBE Kota Bogor dengan nilai rata-rata seluruh dimensi adalah 2,97 (dua koma sembilan tujuh) dan termasuk dalam kategori BAIK. Penetapan SPBE dinilai dengan metode tingkat kematangan SPBE. Penilaian tersebut merupakan kerangka kerja untuk mengukur derajat kematangan implementasi SPBE dari segi kapabilitas proses dan fungsi teknis SPBE. Tingkat kematangan SPBE meliputi 5 (lima) level, yang menunjukkan karakteristik kematangan tertentu pada kapabilitas proses dan kapabilitas fungsi teknis SPBE.

Tujuan yang kedua adalah peningkatan kualitas *smart government*, yang memiliki sasaran Penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka penerapan konsep *Good Governance*. Berikut adalah hasil penilaian layanan pengaduan masyarakat :

Tabel 4. Penilaian Layanan Pengaduan Masyarakat

Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian
Peningkatan Layanan Pengaduan Masyarakat	85	78	92%

Sumber : Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP), 2020.

Berdasarkan dari gambar di atas dapat dikatakan bahwa target 85% (delapan puluh lima persen) pengaduan masyarakat tidak seluruhnya tercapai realisasi targetnya atau hanya 78% (tujuh puluh delapan persen) dikarenakan proses pertukaran data pada server mengalami kendala mati listrik, sehingga adanya data yang tidak update mengakibatkan pengaduan masyarakat tidak/terlambat ditindaklanjuti oleh Perangkat Daerah. Padahal Layanan Pengaduan Masyarakat merupakan aplikasi pengaduan secara online bagi masyarakat Kota Bogor untuk menyampaikan atau menyampaikan keinginan, saran, kritik, keluhan, pertanyaan, dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Bogor kepada masyarakat. Jenis pelayanan pengaduan masyarakat yang disampaikan bersifat umum, seperti jalan rusak,

pedagang kaki lima, hiburan malam, bangunan sekolah rusak, permintaan data, dan lain-lain.

Tujuan selanjutnya adalah Pengembangan dan Pelayanan Informasi dan Komunikasi Publik dalam mendukung Keterbukaan Informasi Publik guna Meningkatkan pelayanan informasi dan komunikasi. Berikut adalah indikator kinerja layanan pengaduan masyarakat yang ditindaklanjuti perangkat daerah terkait :

Tabel 5. Kinerja Layanan Pengaduan Masyarakat yang Ditindaklanjuti

Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian
Persentase layanan pengaduan masyarakat yang ditindaklanjuti perangkat daerah terkait	70%	80,14%	114%

Sumber : Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP), 2020.

Berbeda dengan target peningkatan layanan pengaduan masyarakat yang sebelumnya, presentasi layanan pengaduan masyarakat memperoleh nilai yang cukup tinggi bahkan melebihi target yang sebelumnya pada target sekitar 70% akan tetapi untuk realisasinya mencapai 80,14%. Sehingga dapat dikatakan bahwa realisasi tindak lanjut program Sibadra sudah cukup baik karena telah melampaui target yang telah ditentukan, yakni mencapai 114%.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang Analisis Kinerja Aparatur Pemerintah Terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis E-Government di Kota Bogor, yang berfokus pada implementasi aplikasi SiBadra di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor, beberapa simpulan dapat diambil. Pertama, dalam hal produktivitas, organisasi perangkat daerah dan tim terbukti cukup efektif dalam mengelola sumber daya dan telah memiliki SOP yang jelas. Kedua, dalam hal kualitas pelayanan, SiBadra telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dengan layanan yang terus ditingkatkan oleh Pemkot Bogor. Ketiga, dalam hal responsivitas, tim SiBadra terbukti cepat tanggap dalam memproses laporan masyarakat, meskipun terdapat keterlambatan akibat kendala teknis. Keempat, dalam hal tanggung jawab, petugas pelaksana yang kompeten dan bertanggung jawab telah ditunjuk sesuai peraturan yang berlaku, dengan setiap OPD

bertanggung jawab menangani masalah yang dilaporkan. Kelima, dalam hal akuntabilitas, terjadi kerjasama yang baik antarinstansi sesuai dengan regulasi yang ada. Namun, terdapat hambatan dalam penyelesaian aduan masyarakat karena kendala teknis yang menyebabkan terlambatnya atau bahkan tidak terlaksananya tindak lanjut terhadap pengaduan. Oleh karena itu, perlu adanya tindakan konkret untuk mengatasi masalah teknis tersebut guna memastikan tercapainya target penyelesaian aduan masyarakat secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Effendy, Onong Uchjana. 2008. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Hetzer, E. 2012. *Central and Regional Government*, Jakarta: Gramedia.
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Indrajit, Ricardus Eko dkk. 2006. *E-Government In Action: Ragam Kasus Implementasi Sukses Di berbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Mukarom, Zaenal., MuhIbudin Wijaya Laksana. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sedarmayanti, M.Pd., APU. 2009, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung : Penerbit Mandar Maju.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung; Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Supranto, J. 2007. *Statistik untuk Pemimpin Berwawasan Global*. Jakarta: Salemba Empat (Edisi kedua).
- Suryadi, K, Ramdhani, A. (2003), *Sistem Pendukung Keputusan*, Bandung: Rosda.

Jurnal

- Alawiah, E. T. (2017). Rancangan Aplikasi *Smart City* Berbasis *Mobile* Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Studi Kasus Pemkot Bogor. *Jurnal Teknik Komputer AMIK BSI*, 3(1), 24-29.
- Apriyansyah, A., Maullidina, I., & Purnomo, E. P. (2018). Efektivitas Sistem Informasi Desa (SID) Dalam Pelayanan Publik Di Desa Dlingo, Kecamatan Dlingo, Kabupaten Bantul. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 10-24.
- Fadelisa, P., Pramono, J., & Suranto, J. (2022). Kinerja Pemerintah Desa Cemeng Kecamatan Sambungmacan Kabupaten Sragen Dalam Pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT). *Solidaritas*, 6(2).
- HasIbuan, A., & Sulaiman, O. K. (2019). *Smart City*, Konsep Kota Cerdas Sebagai Alternatif Penyelesaian Masalah Perkotaan Kabupaten/Kota, Di Kota-Kota Besar Provinsi Sumatera Utara. *Buletin Utama Teknik*, 14(2), 127-135.
- Hidayat, J. T. (2021). Identifikasi Kondisi Dan Permasalahan Penerapan Dimensi *Smart Mobility* Dalam Pengembangan Konsep *Smart City* Di Kota Bogor. *Jurnal Teknik| Majalah Ilmiah Fakultas Teknik Unpak*, 22(2).
- Muhana, R. A., & Manar, D. G. (2022). Analisis Inovasi Kebijakan Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran (SIBADRA) Kota Bogor untuk Penguatan Demokrasi dan Partisipasi Publik. *Journal of Politic and Government Studies*, 11(4), 78-92.
- Oktavya, A. A. (2015). Penerapan (*Electronic Government*) *e-Government* Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1433-1447.

- Rambet, J. E., Pangemanan, F. N., & Undap, G. (2023). Kinerja Balai Penyuluhan Pertanian Dalam Meningkatkan Produksi Tanaman Hortikultura Di Kecamatan Motoling Timur. *Governance*, 3(1).
- Yunas, N. S. (2018). Desain Kebijakan Reformasi Sistem Perpajakan Melalui *E-Taxation* Di Indonesia: Belajar Pada Keberhasilan Reformasi Sistem Perpajakan Di Jepang. *CosmoGov: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 71-89.

Tesis, Skripsi dan Disertasi

- Alpriansyah, A. (2022). Efektivitas *e-Government* Dalam Pelayanan Pengaduan Di Dinas Komunikasi Dan Informatika (Diskominfo) Kota Sukabumi Provinsi Jawa Barat (Doctoral Dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).
- Gultom, B. (2020). Upaya Pelayanan Kepada Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Kerja Kecamatan Di Kantor Camat Hamparan Perak (Doctoral Dissertation, Universitas Quality).
- Meyfrylinda, D. (2020). Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Bogor dalam Mensosialisasikan Aplikasi Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran (SiBadra) (Bachelor's thesis, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).

Undang-Undang atau Peraturan

- Peraturan Intruksi Presiden no.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Dalam Pengembangan *e-Government*.
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 4 Tahun 2016 tentang Sistem Manajemen Pengamanan Informasi (SMPI).
- Peraturan daerah Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pengelolaan Barang Milik daerah.
- Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor Tahun 2020.

Website

- Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor. (2014, Desember 22). *kominfobogor.go.id*. Diambil kembali dari Kominfo Kota Bogor gelar sosialisasi *e-Government*: https://kotabogor.go.id/index.php/show_post/detail/921/kominfo-kota-bogor-gelar-sosialisasi-e-Government.
- Pakuan raya. (2021, September 24). Pakaronline. Diambil kembali dari Layanan Sibadra Kini Bisa Via Wa: <https://pakuanraya.com/layanan-sibadra-kini-bisa-via-wa/>.
- Sayuti, S. (2021, September 15). *nolmeter.com*. Diambil kembali dari Sudah Tahun, Aplikasi Pengaduan Warga Kota Bogor SIBadra Belum Optimal: 2021.

Media Sosial

- Bimaaryasugiarto. (2019, May 10). *Instagram*. Diambil kembali dari <https://www.instagram.com/p/BxRVEQgHewl/>
- Bimaaryasugiarto. (2019, April 28). *Instagram*. Diambil kembali dari https://www.instagram.com/p/BwzLPwAnwD5/?utm_source=ig_web_copy_link.
- kominfobogor. (2022, Oktober 4). *Instagram*. Diambil kembali dari <https://www.instagram.com/p/CjR8kV6L7O6/?igshid=YmMvMTA2M2Y=>