

**PENERAPAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT MELALUI
APLIKASI SISTEM INFORMASI BERBAGI ADUAN DAN SARAN (SIBADRA) DI
KOTA BOGOR TAHUN 2022**

(Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bogor)

**IMPLEMENTATION OF E-GOVERNMENT BASED PUBLIC SERVICES THROUGH
THE APPLICATION OF COMPLAINT AND SUGGESTION SHARING
INFORMATION SYSTEM (SIBADRA) IN BOGOR CITY IN 2022**

(Study Of Communication And Informatics Department Of Bogor City)

¹Rania Defa Kusumanissa, ²Novie Indrawati Sagita

¹Program Sarjana Terapan Administrasi Pemerintahan, Universitas Padjadjaran

²Departemen Ilmu Pemerintahan, Universitas Padjadjaran

Email: rania19005@mail.unpad.ac.id

Abstract

The fast progress of information and technology advances has made the government as a public servant in accordance stated in the Law of the Republic of Indonesia No. 25 of 2009 concerning Public Services Chapter I Article 1, the government must keep abreast of technological advances by using electronic government. The Bogor City Government through the Communication and Informatics Department of Bogor City implements electronic government-based public services through the Application Sharing System for Complaints and Suggestions (SiBadra) as a forum for public service complaints. After running for several years, several problems were still found, reports that were not followed up, reports that were considered complete even though they had not been acted on, and there were still many people who made complaints outside the SiBadra application. To determine whether e-Government-based public services are optimal or not through the SiBadra application, the authors use the theory of successful elements of e-Government development according to Moon (2008: 168), willingness and local culture). This research used descriptive analysis methods. In collecting data, the authors use interviews, observation, documentation, and library research. The results of this study indicate that the implementation of electronic governmentbased public services through the SiBadra application in Bogor City is not optimal because there are still many problem factors encountered.

Keywords: Publik services, electronic government, application, SiBadra

Abstrak

Kemajuan teknologi informasi yang cepat dan pesat membuat pemerintah sebagai pelayan publik sesuai dengan yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Bab I Pasal 1, harus mengikuti perkembangan dan kemajuan teknologi dengan menggunakan pemerintahan elektronik atau *electronic government*. Pemerintah Kota Bogor melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor menerapkan pelayanan publik berbasis *e-Government* melalui aplikasi Sistem Berbagi Aduan dan Saran (SiBadra) sebagai wadah aduan pelayanan publik. Setelah berjalan beberapa tahun masih ditemukan beberapa permasalahan yaitu laporan yang tidak ditindaklanjuti, laporan yang dianggap selesai padahal belum ditindak, dan masih banyak masyarakat yang melakukan aduan di luar aplikasi SiBadra. Untuk menentukan optimal tidaknya pelayanan publik berbasis *e-Government* melalui aplikasi SiBadra ini penulis menggunakan teori elemen sukses pengembangan *e-Government* menurut Moon (2008:168) yaitu *willingness* (kemauan) dan *local culture* (budaya lokal). Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif. Dalam pengumpulan data, penulis menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan pelayanan publik berbasis *e-Government* melalui aplikasi SiBadra di Kota Bogor belum optimal karena masih banyak faktor permasalahan yang ditemui.

Kata kunci: pelayanan publik, *electronic government*, aplikasi, sibadra

PENDAHULUAN

Saat ini kehidupan bermasyarakat beriringan dengan kemajuan teknologi yang berkembang cepat dan pesat. Masyarakat menuntut suatu perubahan kepada pemerintah agar bisa memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Salah satu tugas utama pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang adil tanpa membeda-bedakan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Bab I Pasal 1, Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi semua masyarakat mulai dari pelayanan jasa, barang, hingga pelayanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Di Indonesia sendiri pelayanan publik dinilai masih belum maksimal. Belum maksimalnya pelayanan publik di Indonesia dapat ditemui dalam beberapa situs artikel dan berita. Banyak masyarakat

mengeluhkan mekanisme yang kurang efisien, berbelit-belit, dan kurang informatif. Pelayanan publik yang belum maksimal ini mengakibatkan turunnya kepercayaan masyarakat. Banyak faktor yang mempengaruhi belum maksimalnya pelayanan publik, salah satunya adalah permasalahan Sumber Daya Manusia (SDM), faktor perilaku organisasi, budaya birokrasi dan sistem yang belum memadai. Sistem yang belum memadai adalah salah satu faktor terbesar yang mempengaruhi belum maksimalnya pelayanan publik karena dinilai kurang efisien. Untuk mewujudkan *good governance* dan meningkatkan pelayanan publik serta seiringnya kemajuan teknologi, pemerintah sudah memanfaatkan teknologi digital yaitu *e-Government*.

E-Government atau *Electronic Government* yang berarti Pemerintahan Elektronik merupakan suatu sistem teknologi informasi yang digunakan oleh Pemerintah dengan kemudahan akses bagi masyarakat yang diharapkan dapat meningkatkan pelayanan publik. *E-*

Government juga tercantum dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Menurut Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan pemerintahan yang diselenggarakan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat.

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bogor adalah salah satu Instansi Pemerintahan di Kota Bogor yang memiliki misi untuk meningkatkan pelayanan pemerintah melalui teknologi dan komunikasi dalam rangka penerapan *Good Governance* dan *Smart City*. Diskominfo Kota Bogor membantu Pemerintah Kota Bogor dalam pelaksanaan *e-Government* mulai dari perencanaan, kebijakan, hingga pelaksanaannya. Diskominfo Kota Bogor tercatat telah meluncurkan banyak aplikasi *e-Government* untuk mempermudah pelayanan publik.

Masyarakat Kota Bogor banyak mengeluhkan tentang kurangnya respon pemerintah ketika melaporkan aduan dan saran karena tidak adanya wadah khusus yang diperhatikan. Untuk mengatasi permasalahan mengenai wadah pengaduan dan saran publik tersebut, aplikasi SiBadra hadir menjadi salah satu inovasi yang disediakan oleh Diskominfo Kota Bogor yang berguna untuk menampung berbagai aduan keluhan, aspirasi, dan saran masyarakat Kota Bogor. Aplikasi SiBadra merupakan singkatan dari Sistem Informasi Berbagi Aduan Saran. Aplikasi ini mulai diluncurkan sejak 28 April 2019.

Namun, setelah beberapa tahun beroperasi aplikasi SiBadra terlihat masih belum optimal. Beberapa masyarakat melaporkan permasalahan mengenai aplikasi SiBadra seperti laporan yang tidak ditindak lanjuti, laporan yang dianggap

selesai padahal belum ditindak, dan banyak masyarakat Kota Bogor yang belum mengetahui aplikasi ini sebagai wadah aduan dan saran terlihat dari masih banyaknya masyarakat yang memberikan aduan dan saran di kanal sosial media Pemerintah Kota Bogor hingga sosial media Wali Kota Bogor.

Untuk menentukan optimal atau tidaknya penyampaian aduan dan saran pelayanan publik berbasis *e-Government* melalui aplikasi menunjukkan seberapa sukses penerapan *e-Government* dalam penyelenggaraan pemerintahan penulis menggunakan teori menurut Moon (2008: 168) di dalam buku Sistem Informasi Manajemen karya Dr. Ir. Eko Nugroho, ada dua elemen sukses pengembangan *e-Government* yaitu adalah *willingness* (kemauan) dan *local culture* (budaya lokal).

Yang pertama ditinjau dari elemen *willingness* (kemauan). *Willingness* atau kemauan ini memiliki arti sebagai komitmen yang hadir untuk melakukan sesuatu hal. Elemen *willingness* dapat dilihat dari *e-Readiness* atau kesiapan suatu daerah dalam pemanfaatan teknologi informasi untuk *e-Government*. *E-Readiness* dilihat dari kesiapan pihak-pihak terkait dalam pengembangan *e-Government* mulai dari pemerintah hingga masyarakat. Yang kedua jika ditinjau dari elemen *local culture* (budaya lokal). Elemen *local culture* atau budaya lokal ini berkaitan dengan kebiasaan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi elektronik.

Penelitian ini akan membahas Penerapan Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Melalui Aplikasi Sistem Informasi Berbagi Aduan Dan Saran (SiBadra) Di Kota Bogor Tahun 2022.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Pendekatan deskriptif digunakan untuk memaparkan

informasi dan data secara deskriptif. Menurut (Moleong, 2016:11), Metode kualitatif deskriptif merupakan data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Data tersebut mungkin berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, *videotape*, dokumen pribadi, catatan atau memo dan dokumen resmi lainnya. Semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang akan diteliti. Dengan demikian, laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut.

Penelitian kualitatif membutuhkan jenis data yang bervariasi, dan untuk memenuhi kebutuhan data tersebut maka dibutuhkan teknik pengumpulan data. Data akan diperoleh melalui studi lapangan yaitu wawancara terstruktur, observasi nonpartisipan, dokumentasi dan juga studi kepustakaan. Lalu untuk penentuan informan penulis menggunakan Teknik *purposive*. Penulis memilih teknik *purposive* agar informan yang dipilih dapat sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan penulis karena tidak semua sampel penelitian memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti.

Untuk teknis analisis data, penulis menggunakan *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), *conclusion drawing* (verifikasi) dan juga menggunakan analisis pohon masalah. Analisis pohon masalah ini berguna untuk menjelaskan hubungan antara masalah, penyebab, dan akibat. Analisis pohon masalah ini menghubungkan berbagai faktor yang berkaitan pada suatu permasalahan organisasi dan untuk menemukan penyebab dari permasalahan tersebut. Analisis pohon masalah dijabarkan melalui tiga bagian, yakni batang, akar, dan cabang. Batang pohon menggambarkan permasalahan prioritas atau utama, akar menggambarkan penyebab permasalahan, dan cabang pohon

menggambarkan dampak dari permasalahan tersebut.

Untuk Teknik validasi data, penulis menggunakan Teknik triangulasi data. Triangulasi bertujuan agar data yang diteliti memperoleh kebenaran yang tinggi jika dilihat dari berbagai sudut pandang agar mudah dipahami. Triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber, triangulasi teknis, dan triangulasi waktu. Untuk lokasi penelitian berada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor yang terletak di Jl.Ir. H. Juanda No. 10, Kota Bogor, Jawa Barat. Diskominfo Kota Bogor sendiri merupakan dinas yang membuat dan mengoperasikan aplikasi SiBadra.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Objek Penelitian

Gambaran Umum Kota Bogor

Kota Bogor merupakan salah satu kota yang berada di provinsi Jawa Barat. Kota yang memiliki julukan sebagai kota hujan ini secara geografis terletak diantara 106 derajat 48' BT dan 6 derajat 26'LS. Kedudukan geografis Kota Bogor sendiri berada di tengah-tengah wilayah Kabupaten Bogor. Kota Bogor berada di rata-rata ketinggian minimum 190 m dan maksimum 330 m dari permukaan laut. Untuk wilayah administrasi, Kota Bogor sendiri memiliki luas wilayah sebesar 11.850 Ha. Secara administratif, Kota Bogor terdiri dari 6 kecamatan, 31 kelurahan, 37 desa, 210 dusun, 623 RW, dan 2.712 RT. Jumlah penduduk Kota Bogor pada tahun 2022 sebanyak 1.114.018 jiwa. Terdiri dari jumlah penduduk laki-laki sebanyak 563.033 jiwa dan jumlah penduduk perempuan sebanyak 550.985 jiwa.

Gambaran Umum Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bogor merupakan salah

satu dinas yang berada di bawah naungan Pemerintah Kota Bogor. Diskominfo Kota Bogor memiliki tugas untuk melaksanakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika. Adapun visi Diskominfo Kota Bogor adalah “Mewujudkan Kota Bogor sebagai Kota Ramah Keluarga” dan misinya adalah mewujudkan kota yang sehat, mewujudkan kota yang cerdas, dan mewujudkan kota yang sejahtera. Kantor Diskominfo Kota Bogor sendiri berada di Komplek Balaikota Bogor, Jl. Ir. H. Juanda No. 10, Kota Bogor, Jawa Barat.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor memiliki tugas untuk membantu Wali Kota Bogor dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan dalam bidang pengelolaan Komunikasi dan Informatika. Diskominfo Kota Bogor sendiri juga memiliki fungsi yaitu sebagai berikut:

1. Merumuskan kebijakan teknis di bidang pengelolaan komunikasi dan informatika.
2. Melaksanakan kebijakan di bidang pengelolaan komunikasi dan informatika.
3. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan di bidang pengelolaan komunikasi dan informatika,
4. Melaksanakan administrasi dinas di bidang pengelolaan komunikasi dan informatika.
5. Melaksanakan teknis operasional di bidang pengelolaan komunikasi dan informatika.
6. Membina dan melaksanakan tugas di bidang pengelolaan komunikasi dan informatika.
7. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Wali Kota sesuai dengan tugas dan fungsinya

Lalu Diskominfo Kota Bogor memiliki peran penting dalam mengelola pelayanan publik di Kota Bogor. Dibawah ini merupakan beberapa peran penting Diskominfo Kota Bogor, yaitu:

1. Koordinasi dan Pengelolaan Informasi Diskominfo bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan dan mengelola informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik di Kota Bogor. Diskominfo Kota Bogor bekerja sama dengan berbagai instansi pemerintah dan pihak lain dalam mengumpulkan, mengelola, dan menyebarkan informasi kepada masyarakat Kota Bogor.
2. Pengembangan Sistem Informasi Diskominfo memiliki peran dalam pengembangan dan pengelolaan sistem informasi yang digunakan untuk memfasilitasi pelayanan publik di Kota Bogor. Ini mencakup pengembangan aplikasi atau platform digital yang memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi, mengajukan permohonan, atau memberikan umpan balik terkait pelayanan publik.
3. Promosi dan Komunikasi Publik Diskominfo melakukan kegiatan promosi dan komunikasi publik untuk sosialisasi meningkatkan kesadaran masyarakat dan lebih mengenalkan tentang wadah pelayanan publik yang tersedia. Masyarakat dapat menggunakan berbagai saluran komunikasi, seperti media sosial, situs web, atau kampanye pemasaran.
4. Pelatihan dan Edukasi Diskominfo menyelenggarakan pelatihan dan kegiatan edukasi bagi masyarakat terkait pelayanan publik. Masyarakat dapat memberikan pengetahuan dan keterampilan kepada masyarakat dalam mengakses informasi, menggunakan teknologi, atau mengajukan permintaan informasi publik.

5. Pengawasan dan Evaluasi Diskominfo juga melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh instansi pemerintah di Kota Bogor. Diskominfo Kota Bogor dapat memantau kinerja instansi-instansi tersebut dalam memberikan pelayanan publik dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan jika diperlukan.
6. Penyediaan Akses Informasi Publik Sebagai bagian dari fungsi PPID (Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik), Diskominfo dapat berperan dalam menerima dan memproses permintaan informasi publik dari masyarakat. Diskominfo Kota Bogor dapat mengelola permintaan tersebut, mencari informasi yang diminta, dan menyediakannya kepada pemohon sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Gambaran Umum Aplikasi SiBadra

Aplikasi SiBadra merupakan sistem aplikasi terintegrasi berbasis *smartphone* yang mempermudah masyarakat Kota Bogor untuk memberikan saran dan aspirasi kepada Pemerintah Kota Bogor dengan cepat. Sebelumnya, Kota Bogor sendiri sebenarnya sudah memiliki wadah aspirasi untuk masyarakat, yaitu *call centre* aspirasi di 1500411, sms ke 08118500411, twitter @aspirasibogor atau melalui website aspirasi@kotabogor.go.id. Namun, semua layanan aspirasi tersebut telah ditutup untuk meningkatkan efisiensi pelayanan terhadap masyarakat Kota Bogor hanya melalui satu pintu saja yaitu aplikasi SiBadra

Masyarakat dapat memantau langsung sejauh mana saran dan aspirasi yang telah disampaikan di aplikasi SiBadra. Aplikasi ini mulai diluncurkan pada tanggal 28 April 2019. Aplikasi SiBadra ini bisa diunduh oleh masyarakat secara gratis melalui *appstore*, *google playstore* dan juga bisa

diakses melalui website sibadra.kotabogor.go.id. Bahkan untuk saat ini, Aplikasi SiBadra dipermudah aksesnya sehingga bisa digunakan melalui *whatsapp*. Adapun dibawah ini merupakan sistem kerja aplikasi SiBadra:

1. Isu Perkotaan
Isu atau permasalahan yang ada di Kota Bogor umumnya merupakan permasalahan jalanan yang rusak, kemacetan, kriminalitas, banjir, saluran air yang mati, dan segala jenis permasalahan publik lainnya.
2. Laporan Masyarakat
Masyarakat bisa melaporkan aduan dan saran terkait masalah-masalah yang ada di aplikasi SiBadra. Masyarakat bisa mengunduh aplikasi SiBadra terlebih dahulu maupun menggunakan situs *whatsapp*. Lalu masyarakat harus membuat akun bisa menggunakan *e-mail*, nomor telepon, atau NIP. Setelah akun dibuat, maka masyarakat bisa langsung melapor dengan mengunggah foto dan isi laporan
3. Verifikasi Laporan
Semua laporan dari masyarakat Kota Bogor yang masuk selanjutnya diverifikasi atau diperiksa terkait kebenarannya. Verifikasi ini penting untuk memastikan bahwa laporan tersebut benar dan sesuai.
4. Admin SiBadra
Verifikasi laporan dilakukan oleh admin wilayah kota atau verifikator SiBadra. Total admin SiBadra ada 11 petugas yang senantiasa *standby* setiap hari selama 24 jam untuk memantau laporan masyarakat yang masuk.
5. Penugasan oleh Admin
Admin SiBadra juga membagi tugas kepada admin perangkat daerah terkait dengan keadaan dan wilayah

laporan dari masyarakat Kota Bogor.

6. Koordinasi Internal
Admin perangkat daerah saling berkoordinasi dengan instansi atau dinas terkait mengenai penanganan permasalahan yang dilaporkan masyarakat Kota Bogor.
7. Komunikasi ke Pelapor
Admin SiBadra berkomunikasi kepada masyarakat Kota Bogor yang melaporkan permasalahan untuk mengetahui lebih lanjut letak dan keadaan permasalahan yang terjadi.
8. Penanganan masalah
Masalah ditangani secepatnya oleh instansi dan dinas terkait tergantung dengan situasi dan kondisi permasalahan tersebut. Tanda di aplikasi SiBadra akan berubah menjadi “diproses”.
9. Masalah teratasi Jika masalah sudah teratasi, tanda laporan di aplikasi SiBadra akan berubah menjadi “selesai” juga akan diunggah foto setelah penanganan masalah selesai dan teratasi.
10. Komunikasi ke Masyarakat
Komunikasi ke Masyarakat berupa bentuk pemberitahuan terkait permasalahan yang sudah teratasi.
11. Kepuasan Pelayanan
Masyarakat biasanya memberikan umpan balik atau *feedback* terkait kepuasan penanganan permasalahan yang dilaporkan mulai dari kecepatan waktu, komunikasi, dan hasil penanganan.
12. Pengawasan Badan Berwenang
Pengelolaan pelayanan publik langsung berada dibawah pengawasan Pemerintah Kota Bogor

Pelaksanaan Penerapan Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Melalui Aplikasi Sistem Informasi

Berbagi Aduan Dan Saran (SiBadra) Di Kota Bogor Tahun 2022

Pada bagian ini, penulis akan memaparkan hasil penelitian penulis mengenai Penerapan Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Melalui Aplikasi Sistem Informasi Berbagi Aduan Dan Saran (SiBadra) Di Kota Bogor Tahun 2022.

Untuk mengetahui optimal atau tidaknya penyampaian aduan dan saran pelayanan publik berbasis *e-Government* melalui aplikasi menunjukkan seberapa sukses penerapan *e-Government* dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Moon (2008: 168) di dalam buku Sistem Informasi Manajemen karya Dr. Ir. Eko Nugroho, ada dua elemen sukses pengembangan *e-Government*. Di bawah ini merupakan pemaparan terkait Penerapan Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Melalui Aplikasi Sistem Informasi Berbagi Aduan Dan Saran (SiBadra) Di Kota Bogor Tahun 2022 mengacu pada dua elemen sukses pengembangan *e-Government* menurut Moon (2008:168), yaitu:

***Willingness* (Kemauan)**

Willingness berarti kemauan. Kemauan di sini diartikan sebagai komitmen yang tumbuh untuk melakukan sesuatu hal. Menurut Stevanus (2006:27), *Willingness* atau kemauan ini meliputi kepemimpinan dan budaya lokal yang 65 mempengaruhi pemahaman masyarakat mengenai teknologi, informasi, dan komunikasi sehingga masyarakat memiliki kemauan untuk menggunakan fasilitas yang telah disediakan. Faktor *willingness* atau kemauan tersebut dapat terlihat dari adanya pengaruh *willingness* pada pre-condition (persiapan) yang disebut *e-Readiness* atau kesiapan elektronik.

Menurut PeGI atau Pemeringkatan *e-Government* Indonesia, ada beberapa aspek

yang dilihat dari sebuah *e-Readiness* yaitu adalah kebijakan, kelembagaan, infrastruktur, aplikasi dan perencanaan. PeGI atau Pemingkatan *e-Government* Indonesia adalah suatu model yang dikembangkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika melalui Direktorat *e-Government*. Adapun menurut Mutula (2006) tentang *new e-readiness integrated modern* yang mempertimbangkan berbagai segmen terkait yaitu: *enterprise readiness* atau kesiapan organisasi, *ICT readiness* atau kesiapan teknologi, informasi, dan komunikasi, human resource readiness atau kesiapan sumber daya manusia, *information readiness* atau kesiapan informasi, dan *external environment readiness* atau kesiapan dukungan lingkungan eksternal.

Berdasarkan penelitian yang sudah penulis lakukan, ada beberapa aspek *willingness* atau kemauan yang harus ditinjau dari penerapan pelayanan publik berbasis *e-Government* melalui aplikasi sistem informasi berbagi aduan dan saran (SiBadra) di kota bogor tahun 2022, yaitu:

Aplikasi

Sebelum *launching* pada tahun 2019, aplikasi SiBadra diberikan pendampingan teknis sesuai dengan standar aplikasi agar sistem kerjanya baik dan semua pihak dapat menggunakan dengan baik. Pendampingan ini dilakukan oleh Sub. Layanan Aplikasi bidang *e-Government* Diskominfo Kota Bogor. Standar aplikasi tercantum dalam Keputusan Kepala Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bogor Nomor: 800/246 Tentang Buku Panduan Pembangunan/Pemeliharaan Aplikasi.

Aplikasi SiBadra telah berjalan selama kurang lebih hampir 4 tahun. Laporan yang masuk dari masyarakat Kota Bogor tiap tahunnya meningkat. Pada tahun 2022 laporan dan aduan yang masuk ke aplikasi SiBadra meningkat sekitar 4% dari tahun sebelumnya. Total jumlah laporan yang

masuk ke aplikasi SiBadra tahun 2022 adalah sebanyak 1.441 laporan dengan rincian 609 laporan sedang diproses dan 832 laporan sudah diselesaikan. Tiga permasalahan yang sering dilaporkan adalah mengenai penerangan jalan umum, jalan rusak atau berlubang, dan ketertiban umum.

Laporan di aplikasi SiBadra tahun 2022

No	Status Laporan	Jumlah Laporan
1	Diproses	609 Laporan
2	Diselesaikan	832 Laporan
Total		1.441 Laporan

Berdasarkan beberapa penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa aplikasi SiBadra sendiri memiliki kesiapan mulai dari pemeliharaan dan pengembangan hingga manfaat yang baik dan terus berkembang. Aplikasi SiBadra hadir sebagai produk *e-Government* dinilai sangat membantu jalannya pelayanan publik di Kota Bogor.

Kebijakan

Pemerintah Kota Bogor melalui Walikota Bogor telah membuat dasar hukum sebagai kebijakan mengenai aplikasi SiBadra yang tercantum dalam Peraturan Wali Kota Bogor No. 11 Tahun 2019 tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Isi dari Perwali ini mencakup tentang bagaimana pelaksanaan aplikasi SiBadra mulai dari asas penanganan pengaduan, ruang lingkup, pelayanan penanganan pengaduan, hak dan kewajiban penerima pelayanan, saran pengaduan, petugas pelaksana pelayanan pengaduan, tata cara penanganan pengaduan, dan tim koordinasi pengelolaan pelayanan pengaduan masyarakat dengan tujuan agar aplikasi SiBadra lebih terarah.

Infrastruktur

Infrastruktur atau prasarana merupakan sebuah fasilitas dasar yang dibutuhkan untuk suatu organisasi atau

masyarakat. Infrastruktur teknologi, informasi, dan komunikasi dalam penerapan pelayanan publik berbasis *e-Government* melalui aplikasi sistem informasi berbagi aduan dan saran (SiBadra) di kota Bogor tahun 2022 bisa dikatakan cukup memadai. Infrastruktur penunjang ini berbasis sistem elektronik yang disediakan dua tempat. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Staff Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, yaitu: "Infrastruktur penunjang penerapan *e-Government* melalui Sibadra cukup memadai. Kami menyediakan di dua tempat, pertama di lingkungan balai kota dan kedua ditempatkan di *co-location*. Namun, infrastruktur yang memadai pun tidak dapat dikatakan terlepas dari kendala. Infrastruktur penunjang ini berbasis sistem elektronik yang disediakan dua tempat. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Staff Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, yaitu: "Infrastruktur penunjang penerapan *e-Government* melalui Sibadra cukup memadai. Kami menyediakan di dua tempat, pertama di lingkungan balai 72 kota dan kedua ditempatkan di *co-location*. Namun, infrastruktur yang memadai pun tidak dapat dikatakan terlepas dari kendala."

Aplikasi SiBadra juga memiliki dua infrastruktur teknologi yaitu *geotagging* dan *geofencing*. *Geotagging* adalah teknologi yang memiliki sistem langsung melakukan tag kepada pelapor aduan untuk menghilangkan *hoax* atau berita bohong. Misalnya, pelapor membuat laporan di sekitar Balaikota, maka lokasi si pelapor akan langsung terkunci dan *geofencing* adalah pembatasan teritorial. Teritorial pelaporan di aplikasi SiBadra dibatasi hanya pada wilayah kota Bogor yaitu di 6 kecamatan dan 68 kelurahan. Sehingga ketika ada masyarakat yang membuat laporan namun lokasi pelapor berada di luar wilayah Kota Bogor maka laporan tersebut tidak bisa ditindak lanjuti

Namun, untuk infrastuktur penunjang ini tetaplah mengalami beberapa kendala. Dalam pelayanan publik berbasis *e-Government* melalui aplikasi SiBadra membutuhkan listrik yang lumayan besar. Tetapi dalam hal ini genset yang dimiliki oleh Diskominfo Kota Bogor tidak mencukupi kebutuhan dalam pelaksanaan pelayanan aplikasi SiBadra sehingga sering terjadinya mati listrik dan mengganggu jalannya pelayanan publik.

Selain kendala mati listrik, terdapat kendala infrastruktur penunjang lainnya, yaitu adalah permasalahan koneksi yang disebabkan oleh kabel *fiber optic* yang putus karena tertimpa dahan pohon yang tumbang dan menghambat penyelenggaraan pelayanan publik berbasis *e-Government* melalui aplikasi dan juga aktivitas lain seperti tata pusat data, multimedia informasi dan komunikasi publik, dan semua hal terkait penyelenggaraan urusan Diskominfo Kota Bogor. Seperti yang dijelaskan oleh Kepala Bidang *e-Government*, yaitu: "Permasalahan infrastruktur lain salah satunya koneksi *trouble* karena kabel fiber optik putus terkena dahan pohon tumbang atau hal lain. Kemudian juga kita harus melayani sistem aplikasi yang ada di kota Bogor. Kita benar-benar memberikan fasilitas pendampingan memberikan layanan kepada seluruh perangkat daer dalam hal e-government, aplikasi, tata kelola SPBE, dan pusat data."

Sumber Daya Manusia (SDM)

Salah satu aspek terpenting dalam menjalankan sesuatu adalah Sumber Daya Manusia (SDM). Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan, Diskominfo Kota Bogor memiliki prinsip untuk menyediakan sumber daya manusia yang siap bertransformasi dan kompeten. Untuk sumber daya manusia di Diskominfo Kota Bogor selain Pegawai Negeri Sipil (PNS), ada dua jenis rekrutmen yaitu dari tenaga karyawan non PNS dengan kontrak kerja

dan *internship* atau magang selama 3 sampai 6 bulan.

Untuk Sumber Daya Manusia (SDM) dalam pengelolaan aplikasi SiBadra, terbagi menjadi 2, yaitu admin tingkat kota dan admin perangkat daerah. Admin tingkat kota disebut juga tim verifikator. Tim verifikator ini berjumlah sebanyak 11 orang dan dibagi dalam 3 *shift* dalam 1 hari. Setiap harinya ada 2-3 orang yang bertugas selama 7x24 jam. Tim verifikator ini yang bertugas untuk memvalidasi atau memverifikasi apakah aduan dari masyarakat valid atau *hoax*, apakah sudah sesuai SOP atau tidak.

Admin tingkat kota dan admin perangkat daerah yang mengelola aplikasi SiBadra juga sebelumnya telah melalui pembekalan dan pelatihan. Pelatihan dan pembekalan ini sangat penting karena bertujuan agar para pengelola aplikasi SiBadra mulai dari tim verifikator hingga admin perangkat daerah mampu menjalankan tugas dengan baik dan benar sesuai peraturan yang berlaku dan memberikan pelayanan yang prima.

Namun, pada penelitian awal yang penulis lakukan dan telah dijelaskan di bab sebelumnya, penulis menemukan beberapa permasalahan yang terjadi mengenai aplikasi SiBadra. Yang pertama adalah permasalahan terkait laporan yang dianggap sudah selesai padahal belum ditindaklanjuti. Menurut wawancara yang telah penulis lakukan, hal ini terjadi karena admin perangkat daerah tidak mengupdate foto laporan sehingga foto laporan tidak berubah.

Lalu yang kedua adalah permasalahan terkait laporan yang belum ditindaklanjuti. Beberapa masyarakat juga memberikan laporan di aplikasi SiBadra terkait laporan yang belum ditindaklanjuti dalam jangka waktu yang lumayan lama. Hal ini memang masih terjadi. Namun persentase laporan yang ditindaklanjuti dengan laporan yang belum ditindaklanjuti terpantau berbeda sangat jauh. Hal ini disesuaikan dengan yang

disampaikan oleh Staff Bidang Informasi dan Komunikasi Publik seperti dibawah ini: Memang kami akui masih terdapat hal demikian, namun persentase yang ditindaklanjuti dengan yang belum ditindaklanjuti memiliki gap yang cukup jauh. Berdasarkan data saja, pertahun 2022, Laporan yang sudah ditindaklanjuti adalah sebesar 95%, sedangkan laporan yang belum ditindaklanjuti hanya sebesar 5%.

Kekeliruan seperti ini perlu lebih diperhatikan untuk pelayanan yang lebih baik agar tidak ada miskomunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Admin perangkat daerah seharusnya lebih teliti dalam mengelola aplikasi SiBadra. Jika hal ini masih terus terjadi, aplikasi SiBadra tidak akan optimal.

Anggaran

Anggaran merupakan rencana terperinci tentang perolehan dan penggunaan sumber daya keuangan dan sumber daya lainnya selama suatu periode waktu tertentu. Dalam penyelenggaraan penerapan pelayanan publik berbasis *e-Government* melalui aplikasi SiBadra menggunakan anggaran yang berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah berupa Pendapatan Asli Daerah (PAD). Anggaran ini berjumlah sebesar Rp. 205.363.300. Anggaran yang disiapkan adalah anggaran untuk pengembangan dan pemeliharaan sistem serta untuk sosialisasi.

Sosialisasi aplikasi SiBadra memerlukan anggaran karena tidak dilakukan hanya secara langsung. Namun juga perlu membuat media lain berupa media cetak seperti banner dan brosur. anggaran terbatas juga membuat Diskominfo Kota Bogor tidak bisa memberikan pelayanan yang optimal. Diskominfo Kota Bogor mencari alternatif lain untuk sosialisasi yaitu dengan bekerja sama dengan instansi lain seperti dinas-dinas, kecamatan, kelurahan, RT dan RW hingga kepala keluarga agar tidak mengeluarkan anggaran yang lebih besar.

anggaran terbatas juga membuat Diskominfo Kota Bogor tidak bisa memberikan pelayanan yang optimal. Diskominfo Kota Bogor mencari alternatif lain untuk sosialisasi yaitu dengan bekerja sama dengan instansi lain seperti dinas-dinas, kecamatan, kelurahan, RT dan RW hingga kepala keluarga agar tidak mengeluarkan anggaran yang lebih besar.

Sosialisasi

Sosialisasi merupakan langkah awal untuk mengenalkan program mulai dari nama program, tujuan program, dan cara menggunakannya dalam pelaksanaan program karena sangat berpengaruh. Sosialisasi secara langsung ke masyarakat dilakukan secara mandiri dan dibentuk tim sosialisasi. Selain itu, sosialisasi juga digencarkan melalui media cetak dan media sosial yang dikelola oleh Diskominfo Kota Bogor seperti instagram dan twitter. Lalu untuk sosialisasi lainnya menggunakan cara terstruktur melalui perangkat daerah dan unit kerja yang lain untuk menyampaikan informasi yang sama.

Sosialisasi mengenai aplikasi SiBadra telah dilakukan oleh Diskominfo Kota Bogor sejak tahun 2018 tepat 1 tahun sebelum aplikasi SiBadra launching. Lalu selanjutnya aplikasi SiBadra *launching* pada tanggal 28 April 2019 di mall Botani Square kota Bogor yang diresmikan langsung oleh wali kota Bogor dengan tujuan memperkenalkan aplikasi SiBadra secara resmi kepada masyarakat. Namun, setelah hampir 4 tahun aplikasi SiBadra hadir, penulis menemukan masih banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui aplikasi SiBadra, seperti pendapat masyarakat Kota Bogor yang telah penulis wawancara yaitu: “Untuk aplikasi SiBadra saya tidak tahu dan baru dengar. Apakah itu aplikasi dari Samsat untuk mengurus SIM? Saya tidak update juga sih dan tidak mengikuti Instagram pemerintah. Sejauh ini juga saya belum

pernah mendapat informasi dari perangkat setempat rumah saya.”

Dari beberapa penjelasan terkait sosialisasi tentang aplikasi SiBadra sebenarnya inovasi sosialisasi yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Bogor sudah sangat baik namun kurang diperluas. Diharapkan Diskominfo Kota Bogor bisa lebih memperbanyak dan memperluas sosialisasi kepada masyarakat Kota Bogor untuk lebih memperkenalkan aplikasi SiBadra.

Local Culture (Budaya Lokal)

Selain aspek *willingness* atau kemauan, *local culture* atau budaya lokal merupakan salah satu aspek penting dalam pengembangan *e-Government*. Seiring perkembangan teknologi dan zaman, sekarang ini *local culture* atau budaya lokal diartikan sebagai pengetahuan bersama yang dimiliki masyarakat atau penduduk. Local culture atau budaya lokal meliputi berbagai kebiasaan dan nilai bersama yang dianut masyarakat.

Pada tahun 2022, jumlah penduduk Kota Bogor yang berusia produktif (15-65 tahun) berjumlah sekitar 800 juta jiwa atau sekitar 71% dari jumlah keseluruhan penduduk Kota Bogor. Penduduk usia produktif ini mayoritas setiap harinya menggunakan *smartphone* dan internet. Masyarakat kota Bogor merupakan masyarakat urban yang memiliki level edukasi cukup baik. Terlihat dari pembelajaran daring semasa covid-19, masyarakat kota Bogor yang menggunakan *smartphone* terbukti mencapai sekitar 87% dengan persentase yang menggunakan media sosial sekitar 27%.

Namun, berdasarkan wawancara yang telah penulis lakukan. Fakta di lapangan bahwa masih banyak masyarakat kota Bogor yang belum mengetahui aplikasi SiBadra karena kurangnya sosialisasi. Selain itu, Masyarakat kota Bogor masih menggunakan cara konvensional. Masyarakat kota Bogor memiliki budaya

tetap menggunakan layanan secara konvensional padahal pemerintah berusaha untuk meningkatkan *layanan e-Government* di bidang TIK.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Government Melalui Aplikasi Sistem Informasi Berbagi Aduan Dan Saran (SiBadra) Di Kota Bogor Tahun 2022

Dalam penyelenggaraan penerapan pelayanan publik berbasis *e-Government* melalui aplikasi SiBadra, terdapat beberapa faktor untuk menentukan optimal atau tidaknya. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan analisis pohon masalah. Pohon masalah atau *tree diagram* adalah bagan atau diagram untuk menggambarkan permasalahan yang ada dan sebab akibat atau *cause effect* dari permasalahan tersebut.

Adapun permasalahan utama terletak di bagian tengah sebagai batang pohon. Prioritas permasalahan disini adalah belum optimalnya penerapan pelayanan publik berbasis *e-Government* melalui aplikasi SiBadra di Kota Bogor tahun 2022. Pemasalahan ini memiliki dampak atau *effect* yang digambarkan dengan cabang, yaitu laporan yang belum ditindaklanjuti, laporan yang sudah dianggap selesai padahal belum ditindaklanjuti, dan masih banyaknya masyarakat yang melakukan aduan diluar aplikasi SiBadra. Untuk penyebab masalah inti atau *cause* digambarkan sebagai akar. Penyebab masalah dari belum optimalnya penerapan pelayanan publik berbasis *e-Government* melalui aplikasi SiBadra di Kota Bogor tahun 2022 ditinjau dari segi *willingness* (kemauan) dan *local culture* (budaya lokal). Berdasarkan aspek *willingness* (kemauan), penyebab dari permasalahan di atas ada beberapa faktor, yaitu: infrastruktur yang masih sering terjadi kendala, sumber daya manusia yang kurang pemahaman, anggaran yang terbatas, dan sosialisasi

yang kurang. Faktor-faktor penyebab diatas mengakibatkan dampak yang terjadi yaitu laporan yang belum ditindaklanjuti, laporan yang sudah dianggap selesai padahal belum ditindak, dan masyarakat yang melakukan aduan di luar aplikasi SiBadra.

Berdasarkan aspek *local culture* (budaya lokal), penyebab dari permasalahan di atas adalah karena masyarakat yang kurang tertarik dengan aplikasi SiBadra. Hal ini dikarenakan dua faktor, yaitu masih banyak masyarakat yang belum mengetahui aplikasi SiBadra dan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui aplikasi SiBadra.

Upaya Yang Perlu Dilakukan Dalam Meningkatkan Penerapan Pelayanan Public Berbasis E-Government Melalui Aplikasi Sistem Berbagi Aduan Dan Saran (Sibadra) Di Kota Bogor Tahun 2022

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang telah dipaparkan diatas, maka diperlukan upaya atau solusi untuk mengatasinya. Adapun upaya dari Diskominfo Kota Bogor untuk mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut adalah:

1. Laporan yang belum ditindaklanjuti
Upaya yang dilakukan oleh Diskominfo dalam mengatasi hal ini adalah dengan crosscheck laporan-laporan yang *masuk* di aplikasi SiBadra
2. Laporan yang dianggap selesai padahal belum ditindaklanjuti
Upaya dari Diskominfo kota Bogor sendiri untuk mengatasi hal ini adalah dengan Kembali memberikan pemahaman kepada admin perangkat daerah.
3. Masyarakat yang melakukan aduan di luar aplikasi SiBadra
Upaya yang dilakukan oleh Diskominfo kota Bogor adalah melakukan sosialisasi yang lebih

gencar atau terus-menerus dan bekerjasama dengan instansi lain di luar pemerintahan kota Bogor.

Adapun rekomendasi upaya dari penulis untuk mengatasi permasalahan yang terjadi terkait penerapan pelayanan publik berbasis *e-Government* melalui aplikasi SiBadra di Kota Bogor, yaitu:

1. Melaksanakan pelatihan dan bimbingan teknis kembali untuk seluruh admin dan pihak-pihak terkait dalam pengelolaan aplikasi SiBadra.
2. Menambah fitur dalam aplikasi SiBadra untuk menarik perhatian masyarakat.
3. Membuat SOP atau *Standard Operating Procedure* yang diberikan kepada admin verifikasi dan admin perangkat daerah agar melaksanakan tugas dengan prosedur pengelolaan aplikasi SiBadra sesuai dengan ketentuan.
4. Melakukan evaluasi program
5. Melakukan inovasi sosialisasi kepada masyarakat dengan terjun langsung ke sekolah-sekolah, universitas, dan juga perumahan warga
6. Menggencarkan sosialisasi melalui media sosial dengan update tentang aplikasi SiBadra sesering mungkin.
7. Menambah fitur-fitur yang lengkap di aplikasi SiBadra agar masyarakat kota Bogor lebih tertarik.

Simpulan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai penerapan pelayanan publik berbasis *e-Government* melalui aplikasi sistem berbagi aduan dan saran (SiBadra) di kota Bogor pada tahun 2022 yang telah penulis jabarkan di atas, maka penulis menyimpulkan Penerapan pelayanan publik berbasis *e-Government* melalui aplikasi sistem berbagi aduan dan saran (SiBadra) di kota Bogor pada tahun

2022 memiliki pengaruh besar terhadap kemajuan pelayanan publik di kota Bogor karena memiliki banyak keunggulan dan inovasi baru serta mengalami peningkatan setiap tahunnya. Namun, penerapan pelayanan publik berbasis *e-Government* melalui aplikasi sistem berbagi aduan dan saran (SiBadra) di kota Bogor pada tahun 2022 masih belum optimal atau belum efektif karena masih ditemukan beberapa permasalahan seperti laporan yang belum ditindaklanjuti, laporan yang sudah dianggap selesai padahal belum ditindaklanjuti, dan masih banyaknya masyarakat yang melakukan aduan di luar aplikasi SiBadra.

Penulis menganalisis beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan pelayanan publik berbasis *e-Government* melalui aplikasi sistem informasi berbagi aduan dan saran (SiBadra) di kota Bogor tahun 2022 menggunakan metode *cause effect* menggunakan pohon analisis Prioritas yang terjadi adalah belum optimalnya penerapan pelayanan publik berbasis *e-Government* melalui aplikasi SiBadra di Kota Bogor tahun 2022. Permasalahan ini mengakibatkan dampak permasalahan yang terjadi yaitu laporan yang belum ditindaklanjuti, laporan yang sudah dianggap selesai padahal belum ditindaklanjuti, dan masih banyaknya masyarakat yang melakukan aduan di luar aplikasi SiBadra. Dampak ini disebabkan oleh penyebab inti permasalahan. Ditinjau dari aspek *willingness* (kemauan), penyebab pertama adalah infrastuktur yang masih sering terjadi kendala karena koneksi buruk akibat *fiber optic* yang putus dan mati listrik karena genset yang tidak mencukupi, penyebab kedua adalah sumber daya manusia yang kurang pemahaman karena admin perangkat daerah yang kurang teliti dan miskomunikasi, yang ketiga adalah anggaran untuk pemeliharaan dan sosialisasi yang terbatas sehingga sosialisasi yang kurang dan masih banyaknya masyarakat yang belum

mengetahui aplikasi SiBadra. Dan jika ditinjau dari aspek local culture (budaya lokal), permasalahan disebabkan masyarakat yang kurang tertarik karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui akibat sosialisasi yang kurang dan juga masyarakat yang masih menggunakan cara konvensional.

Upaya yang perlu dilakukan dalam meningkatkan penerapan pelayanan public berbasis *e-government* melalui aplikasi sistem berbagi aduan dan saran (SiBadra) di kota bogor tahun 2022 dari Diskominfo kota Bogor sendiri adalah dengan upaya *crosscheck* laporan yang masuk, memberikan pemahaman kepada admin dan verifikator, menambah fitur di aplikasi SiBadra, melakukan sosialisasi yang lebih gencar, dan bekerjasama dengan instansi public lain diluar pemerintah kota Bogor. Adapun upaya yang direkomendasikan penulis adalah melaksanakan bimbingan teknis atau pelatihan kembali untuk admin dan verifikator, membuat SOP, melakukan evaluasi program, melakukan sosialisasi ke instansi Pendidikan, dan bekerjasama dengan orang yang memiliki engagement tinggi untuk sosialisasi.

Referensi

Buku dan Jurnal

- Daraba, D. (2019). Reformasi Pelayanan Publik. Leisyah.
- Gunawan, I. (2013). Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik. Bumi Aksara.
- Habibullah, A. (2010). Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government. 23.
- Ibrahim, A. (2008). Teori dan Konsep Pelayanan Publik. Ghaila Indonesia.
- Indrajit, R.E. (2002). Membangun Aplikasi E-Government. Alex Media Komputindo.

- Indrajit, R.E. (2005). e-Government in action. Andi Offset.
- Indrajit, R.E. (2006). Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Andi Offset.
- Kadir, A. (2017). Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik. Dharma Persada.
- Labolo, M. (2014). Memahami Ilmu Pemerintahan. Rajagrafindo Persada.
- Moleong. (2016). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mustanir, A. (2022). Pelayanan Publik. Qiara Media.
- Nazir, M. (2014). Metode Penelitian. Bogor: Ghaila Indonesia.
- Ndraha, T. (2003). Kybernology 2 (Ilmu Pemerintahan Baru). Rineka Cipta.
- Nugroho, Ek. (2008). Sistem Informasi Manajemen. Andi.
- Rahman, M. (2017). Ilmu Administrasi. Sah Media.
- Ratminto & Winarsih. (2007). Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Pustaka Pelajar.
- Setyadin. (2005). Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2007). Metode Penelitian Kuantatif, Kualitatif dan R&D.

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta CV.

Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta CV

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kombinasi (Mixes Methods). Alfabeta CV.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta

CV.

Jurnal

Antoni, D., Herdiansyah, M. I., Akbar, M., & Sumitro, A. (2021). Pengembangan

Infrastruktur Jaringan Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota

Palembang. JURNAL MEDIA INFORMATIKA BUDIDARMA, 5(4), 1652–

1659. <https://doi.org/10.30865/MIB.V5I4.3318>

Dewi, K., Sari, A., & Winarno, W. A. (n.d.). IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT

SYSTEM DALAM UPAYA PENINGKATAN CLEAN AND GOOD

GOVERNANCE DI INDONESIA.

Layanan, D., & Pemerintahan, A. (n.d.). PEMERINGKATAN E-GOVERNMENT

INDONESIA KOTA BOGOR TAHUN 2019.

Putra Anggana, Y., & Yuli Andi Gani, A. (2015). Upaya Pengembangan

EGovernment Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi Dan UKM Kota

Malang. Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya, 3(1),

80–88. <https://www.neliti.com/publications/80955/>

Skripsi

Kusumawardani, A. (2022). Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Berbagai Aduan

Dan Saran (SiBadra) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengaduan

Masyarakat Di Kota Bogor Tahun 2020. Universitas Padjadjaran.

Meyfrylinda, D. (2020). STRATEGI KOMUNIKASI PEMERINTAH KOTA

BOGOR DALAM MENSOSIALISASIKAN APLIKASI SISTEM INFORMASI

BERBAGI ADUAN DAN SARAN (SIBADRA) [Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah]. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/51129/1/DIYA%20MEYFRYLINDA-FDK.pdf>

Sumber Hukum

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal I Tentang

Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi

Pemerintahan.

- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
- Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2023 tentang Hasil Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah Tahun 2022.
- Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 11 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Pengaduan Masyarakat.
- Keputusan Kepala Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bogor No. 800/246-Diskominfo Tentang Buku Panduan Pembangunan/Pengembangan/Pemeliharaan Aplikasi Sumber Lainnya
- Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Daerah | Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. (n.d.). Diakses pada 14 November 2022, dari <https://bkpsdmd.babelprov.go.id/content/e-government>
- Badan Pusat Statistik Kota Bogor. (n.d.). Diunduh pada 27 Desember 2022, dari <https://bogorkota.bps.go.id/indicator/12/31/1/penduduk-kota-bogorberdasarkan-kelompok-umur-dan-jenis-kelamin.html>
- Kini warga Bogor bisa mengadu lewat “SiBadra.” (n.d.). Diunduh pada 27 Desember 2022, dari <https://www.jurnaljabar.id/nasional/kini-warga-bogorbisa-mengadu-lewat-sibadra-b1XeE9Ug>
- Signifikan, Hasil Survei e-Government Indonesia Naik 11 Peringkat – Ditjen Aptika. (n.d.). Diunduh pada 27 Desember 2022, dari <https://aptika.kominfo.go.id/2022/10/signifikan-hasil-survei-e-governmentindonesia-naik-11-peringkat/>
- Studi Pustaka: Pengertian, Tujuan dan Metode - Deepublish Store. (n.d.). Diunduh pada 7 Februari 2023, dari https://deepublishstore.com/studipustaka/#Pengertian_Studi_Pustaka
- Sudah 2 Tahun, Aplikasi Pengaduan Warga Kota Bogor SiBadra Belum Optimal - Nol Meter. (n.d.). Diunduh pada 27 Desember 2022, dari <https://www.nolmeter.com/jabo-update/pr-1301168122/sudah-2-tahunaplikasi-pengaduan-warga-kota-bogor-sibadra-belum-optimal>
- Tampung Pengaduan Warga, Pemkot Bogor Luncurkan Aplikasi SiBadra. (n.d.). Diunduh pada 27 Desember 2022, dari

<https://metro.sindonews.com/berita/1399992/171/tampung-pengaduanwarga-pemkot-bogor-luncurkan-aplikasi-sibadra>

Teknik Purposive Sampling: Definisi, Tujuan, dan Syarat. (n.d.). Diunduh pada 7

Februari 2023, dari <https://www.sampoernauniversity.ac.id/id/purposivesampling-adalah/>

Validasi Data Penelitian: Jenis dan Contoh [Lengkap] - Deepublish Store. (n.d.).

Diunduh pada 7 Februari 2023, dari <https://deepublishstore.com/validasidata-penelitian/#Pengertian>

View of Penelitian e-Government di Indonesia: Studi Literatur Sistematis dari

Perspektif Dimensi Pemingkatan e-Government Indonesia (PeGI). (n.d.).

Diunduh pada 12 Desember 2022, dari <https://jurnal.kominfo.go.id/index.php/iptekkom/article/view/51-62/pdf>