

PENERAPAN *E-GOVERNMENT* MELALUI APLIKASI SIBADRA PADA PEMERINTAH KOTA BOGOR

Rusdi Kamil Muhdin^{1)*}, Engkus¹⁾ & Herabudin¹⁾

UIN Sunan Gunung Djati Bandung¹⁾

*Email: ruskamil15@gmail.com**

Abstract

The Information System for Various Complaints and Suggestions (SiBadra) is a service application for complaints and suggestions, which is a means of democracy and public participation for the creation of a deliberative democratic process. The research was conducted using qualitative methods, with data obtained through interviews as well as observation of the object to be studied. Data analysis was carried out through data reduction, data presentation, and in-depth analysis of the data. The results found in this study indicate that the SiBadra program has been running well without any significant problems, so that organizers and users are able to optimize this policy as they should. In addition, it was also found that the SiBadra application still contains one-way information, and the human resource factor whose role it is to handle the SiBadra application is still limited, which causes a slow response from respondents. The conclusion in this study is that SiBadra has the ability as a medium for strengthening public participation, but the democratic process has not yet been found up to the consultation level through the SiBadra application. Related to the quality of information, SiBadra shares reliable data because the data source comes from the developer directly as the person in charge of the report, so there is no doubt experienced by the public regarding the credibility of the data.

Keywords: *Service, E government, Sibadra*

Abstrak

Sistem Informasi Berbagai Aduan dan Saran (SiBadra) merupakan aplikasi layanan aduan dan saran yang menjadi sarana demokrasi serta partisipasi publik demi terciptanya proses demokrasi deliberative. Penelitian dilakukan menggunakan metode kualitatif dengan data yang diperoleh melalui wawancara, serta observasi terhadap objek yang akan diteliti. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, serta analisa mendalam terhadap data. Hasil yang ditemukan pada penelitian ini yaitu program SiBadra telah berjalan dengan baik tanpa adanya kendala yang berarti, sehingga penyelenggara dan pengguna mampu mengoptimalkan kebijakan ini dengan seharusnya. Selain itu, ditemukan juga bahwa aplikasi SiBadra masih berisi informasi satu arah, faktor sumber daya manusia yang berperan untuk menangani aplikasi SiBadra pun masih terbatas, yang menyebabkan lambatnya tanggapan terhadap responden. Kesimpulan pada penelitian ini yaitu SiBadra mempunyai kemampuan sebagai media penguatan partisipasi publik, namun belum ditemukannya proses demokrasi sampai tingkat konsultasi lewat aplikasi SiBadra, serta terkait dengan mutu informasi, SiBadra membagikan data yang terpercaya dikarenakan sumber data berasal dari pengembang langsung selaku penanggung jawab laporan, sehingga tidak terdapat keraguan yang dialami oleh masyarakat perihal kredibilitas data tersebut.

Kata Kunci: *Pelayanan, E-government, Sibadra*

A. PENDAHULUAN

Kehidupan manusia pada era ini sangat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat. Teknologi informasi yang disediakan pun lambat laun semakin banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia yang seiring perkembangan zaman mereka diharuskan dapat beradaptasi mengikuti perkembangan teknologi informasi tersebut. Hal ini sangat membantu pemerintah untuk memberi pelayanan terhadap masyarakat dan mempermudah pemerintah dalam melaksanakan tugasnya sebagai pemerintah. Penggunaan teknologi ini juga dapat kita perhatikan dengan semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan handphone, laptop, komputer, notebook dan lain-lain yang bisa digunakan sebagai kebutuhan mereka sehari-hari seperti urusan pekerjaan, belanja online, serta memesan makan secara online. Oleh karena itu, teknologi bisa dikatakan sebagai kebutuhan pokok masyarakat saat ini. Saat ini, Pemerintah Indonesia mulai mengembangkan dan menggunakan teknologi sebagai sarana untuk memenuhi tugasnya sebagai pelayan masyarakat. Tujuan pemerintah sudah pasti agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan secara efisien dan efektif juga mempermudah bagi masyarakat. Hal ini dapat kita rasakan dengan yang dulunya kita melakukan hal secara manual, sekarang kita dapat melakukannya dengan menggunakan teknologi informasi yang pemerintah sediakan. Adapun teknologi yang sudah pemerintah gunakan disediakan dalam beberapa bidang contohnya kesehatan, pendidikan dan pemerintahan. Kemudian pemanfaatan teknologi dibidang pemerintahan ini dikenal dengan *Electronic Government*.

Electronic government atau dikenal dengan pemerintahan digital adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan menggunakan teknologi yang berkembang (Hasibuan & Santoso 2005). Kata *e-government* atau *electronic government* berhubungan dengan pemerintah yang menggunakan teknologi informasi dengan harapan menjadikan pemerintahan yang lebih efektif, efisien, dan transparansi bagi masyarakat. melalui *e-government*, diharapkan pelayanan yang diberikan pemerintah untuk masyarakat dapat terlaksana dengan baik, adanya peningkatan efektivitas dalam organisasi pemerintahan dan memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi di lingkungan pemerintahan (Kase, 2010).

Hartono (2010) menjelaskan bahwa *e-government* yaitu Penggunaan ICT (*Information, Communication and Technology*) dalam sistem pemerintahan sebagai media untuk memberi kemudahan terhadap proses transaksi dan komunikasi terhadap masyarakat, lembaga pemerintahan serta stafnya, dan organisasi bisnis. Agar efektivitas, efisiensi, pertanggungjawaban, dan transparansi pemerintah kepada warganya dapat tercapai. Dengan hubungan pengembangan pengembangan *Government to Citizens (G2C)*, *Government to Government (G2G)*, dan *Government to Business (G2B)*.

Kesimpulan yang dapat diambil dari beberapa penjelasan di atas yang menjelaskan bahwa *e-government* ini merupakan salah satu dari sekian sistem pemerintahan yang mengandalkan pada teknologi berupa digital dan mengutamakan teknologi sebagai sarana untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Dalam penerapannya, *e-government* dapat mempermudah pekerjaan pemerintah dalam melakukan aktivitas administrasi, pelayanan kepada masyarakat, pengawasan serta pengendalian dalam sistem teknologi informasi. Hal ini merupakan sebuah ide bagus guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dimana pemerintah dapat mempermudah kebutuhan masyarakatnya dengan cara menggunakan teknologi yang ada saat ini.

Beberapa tahun terakhir ini, Indonesia telah melakukan pengembangan terhadap *e-government*, hal ini didasari oleh adanya kebutuhan pemerintah pusat dan pemerintah daerah untuk menggunakan system yang dapat terintegrasi. Dengan demikian pengembangan pada *e-government* ini telah mendapat dukungan dari Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 03

Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13/Kep/MENPAN/1/2003 tentang pedoman umum perkantoran elektronik internet di lingkungan industri pemerintahan dan Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Dalam perannya, *E Government* selaras dengan semangat reformasi birokrasi guna meningkatnya kualitas pelayanan publik supaya dalam proses pelayanan dan penyampaian informasi dapat berjalan secara efektif dan efisien bagi masyarakat.

Pemerintah selaku pelayan publik haruslah memberikan yang terbaik serta sesuai standar pelayanan yang ada dan diharapkan mampu memenuhi harapan masyarakat serta memberikan rasa puas dikalangan masyarakat. Ketika ingin melaksanakan pelayanan yang diharapkan, pemerintah tentunya memerlukan strategi yang tepat untuk menentukan arah, serta sebagai landasan yang nantinya akan menjadi arah dalam proses pelayanan terhadap masyarakat. Masyarakat pada umumnya memiliki pendapat atau suatu keinginan yang ingin disampaikan kepada pemerintah yang biasa kita sebut dengan aspirasi. Setiap masyarakat pasti menginginkan aspirasinya didengar oleh pemerintah dan pemerintah pun menampung setiap aspirasi yang disampaikan oleh rakyatnya. Dalam upaya menampung setiap aspirasi yang disampaikan oleh masyarakatnya, pemerintah perlu menyediakan fasilitas yang tepat agar aspirasi yang dikemukakan dapat diterima dan kemudian ditanggapi oleh pemerintah.

Pemerintah akhirnya memberikan sebuah fasilitas untuk masyarakat dalam menyampaikan aspirasinya, yaitu dengan memanfaatkan teknologi informasi yang sampai saat ini terus dikembangkan. Hal ini tentunya sangat memberikan manfaat dan setiap aspirasi yang disampaikan dapat dengan cepat diterima oleh pemerintah. Penggunaan *e-government* dalam menjawab tantangan tersebut merupakan strategi yang tepat dilakukan oleh pemerintah saat ini karena memberikan kemudahan bagi masyarakat. Pentingnya *e-government* yaitu (1) menjadikan pemerintahan responsif pada setiap aspirasi dan kebutuhan masyarakat; (2) memanfaatkan keterbukaan dari informasi; dan (3) meningkatkan partisipasi masyarakat dalam kegiatan pelaksanaan pemerintahan. Untuk mengimplementasikan *e-gov* perlu adanya kesiapan pada bidang infrastruktur telekomunikasi, kesiapan dari sumber daya manusia pada pemerintahan, tersedianya anggaran dan dana, perangkat hukum, perubahan paradigma dan tingkat konektivitas dan penggunaan IT oleh pemerintahan (Indrajit, Zinuddin, & Rudianto, 2005).

Aplikasi SiBadra adalah aplikasi yang dibuat oleh Pemerintah Kota Bogor untuk melayani berbagai aduan dan saran dari masyarakat Kota Bogor. SiBadra adalah kependekan dari Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran. Adapun fungsi dari SiBadra yaitu untuk memberikan pengaduan berupa permasalahan yang terjadi di Kota Bogor dan memberikan saran kepada Pemerintah Kota Bogor. aplikasi SiBadra ini dapat kita unduh di *Google Play Store* atau *AppStore*. Dengan hal ini, Pemerintah Kota Bogor telah berupaya untuk dapat memberi pelayanan berkualitas yang dapat diakses oleh masyarakat melalui penerapan *e-government*.

Namun, penerapan *e-government* Pemerintah Kota Bogor melalui SiBadra ini belum optimal. Berdasarkan laporan Dinas Komunikasi Informasi Statistik dan Persandian (Diskominfotandi) Kota Bogor pada tanggal 16 Desember 2019, sebanyak 650 laporan masyarakat belum juga ditindaklanjuti oleh dinas terkait. Hal tersebut tidak sesuai dengan janji Wali Kota Bogor Bima Arya, pada peluncuran aplikasi tersebut. Padahal Walikota Bogor meminta agar dinas segera merespon keluhan dari masyarakat. Padahal seharusnya dengan adanya penerapan *e-government* ini Pemerintah Kota Bogor dapat cepat merespon keluhan dari masyarakat Bogor.



Gambar 1. Ulasan pengguna SiBadra, diolah peneliti 2021

Berdasarkan gambar ulasan pengunduh aplikasi SiBadra, Masyarakat Bogor juga menilai bahwa aplikasi SiBadra masih perlu banyak perbaikan karena masih memiliki banyak error pada aplikasinya serta kesulitan dalam memberikan saran dan aduan dari masyarakat. Seperti ulasan atau komentar dari Rio Grande sebagai salah satu masyarakat Bogor yang mengunduh aplikasi SiBadra pada tanggal 29 Agustus 2020, Rio mengatakan “Aplikasi belum siap diluncurkan, masih banyak errornya”. Padahal dengan hadirnya aplikasi SiBadra ini seharusnya bukan mempersulit masyarakat, namun dapat mempermudah masyarakat dalam memberikan saran dan aduannya kepada pemerintah melalui aplikasi ini.



Gambar 2. Rating SiBadra, (diolah peneliti) 2021

Berdasarkan gambar *rating* atau penilaian pengunduh terhadap aplikasi SiBadra, sebanyak 264 pengunduh memberikan rata – rata nilai 2,9 dari 5,0. Ini menunjukkan bahwa

aplikasi SiBadra masih perlu perbaikan baik dari segi aplikasinya maupun pemerintahnya sebagai implementor dari aplikasi SiBadra tersebut. *Novelty* dengan penelitian yang lalu yaitu penelitian ini berfokus pada analisis penerapan *e-government* pada aplikasi SiBadra di Kota Bogor. Adapun elemen yang digunakan dalam menganalisis penerapan *e-government* pada aplikasi SiBadra ini mengacu pada teori Richardus Eko Idrajit, yakni: 1) *Support*; 2) *Capacity*; 3) *Value*.

B. KAJIAN PUSTAKA

(Indrajit, 2004) tiga elemen yang harus diperhatikan dengan seksama berdasarkan hasil dari kajian dan riset Harvard JFK *School of Government*, untuk mewujudkan konsep-konsep digitalisasi dalam sektor publik. Berikut elemen-elemen sukses tersebut adalah: 1) *Support*, yaitu dukungan yang dalam proses pengembangannya perlu didukung oleh pemerintah publik agar konsep *e-government* mampu diterapkan, terlaksananya pengembangan dan pembangunan *e-government* walaupun tidak adanya bermacam inisiatif; 2) *Capacity*, yaitu sumber daya untuk melakukan pengembangan dan pembangunan *e-government* agar rancangan yang telah direncanakan terlaksana. Berikut adalah tiga sumber daya yang harus ada dan dimiliki, yaitu: a) Inisiatif *e-government* dengan dukungan sumber daya berupa finansial yang memadai, b) Infrastruktur yang 50% kunci dari kesuksesan penggunaan *e-government* berupa teknologi informasi yang mencukupi, c) Diperlukan keahlian dan kemampuan untuk berkompetensi yang dimiliki oleh sumber daya manusia supaya asas manfaat yang diharapkan sesuai dengan proses penerapan *e-government*; 3) *Value*, yaitu manfaat atau hasil yang didapatkan oleh pemerintah selaku pelayan publik dan masyarakat selaku yang menerima pelayanan dari pemerintah. Dalam elemen *value* ini masyarakatlah yang dapat menentukan bagaimana besar kecilnya manfaat yang diberikan oleh sistem *e-government* tersebut.

Penelitian dari Joko Tri Nugraha yang berjudul “*E-Government dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman)*”. Adapun metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif deskriptif dimana dengan didapatkannya informasi yang berasal dari informan yang masing-masing berasal dari 28 pengelola web OPD khususnya di Kabupaten Sleman, sementara teknik analisis data yaitu dengan menggunakan Teknik flow model analisis. Hasil penelitian ini adalah sejak berlakunya Inpres Nomor 3 Tahun 2003 yaitu tentang kebijakan dan strategi pengembangan *e-government*, pemerintah diharuskan bisa menggunakan teknologi informasi yang sudah dikembangkan dan komunikasi dengan pengembangan pada pelayanan publik menggunakan *e-government*. Memiliki inisiatif pada tingkat nasional, supaya banyak pemerintah daerah dapat mengimplementasikan *e-government*. Meskipun demikian, masih ditemukan perbedaan di beberapa daerah dengan beberapa alasan, diantaranya adanya keterbatasan dalam dana anggaran, infrastruktur, serta sumber daya manusia yang ada. Pengembangan *e-government* harus disertai peningkatan kualitas bukan hanya mengindikasikan pemenuhan kebijakan (Nugraha, 2018).

C. METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, metode deskriptif digunakan karena penulis melihat adanya keselarasan dari tujuan dalam penelitian yang dilakukan, yaitu guna menjelaskan gejala – gejala yang terjadi di lapangan secara menyeluruh dalam menganalisis kegiatan khususnya penerapan *e-government* yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Bogor. Sedangkan metode kualitatif menurut (Moleong, 2007). yaitu adalah sebuah prosedur yang dilakukan dalam penelitian dengan membuat data deskriptif berupa kata – kata yang dituangkan secara tertulis

ataupun lisan serta mengamati tingkah laku dari individu. Tujuan dari penelitian kualitatif adalah guna memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian seperti, motivasi, tindakan, persepsi, dan sebagainya (Moleong, 2005).

Agar bukti dan fakta dari data yang didapat selama proses penelitian dapat digunakan sebagai sebuah data objektif dan meminimalisir adanya penyimpangan terhadap data yang telah diperoleh, sehingga dibutuhkan teknik pengumpulan data. Paradigma dalam penelitian kualitatif yang peneliti gunakan adalah metode observasi (pengamatan), wawancara, serta dokumentasi. Penentuan informan pada penelitian ini, peneliti memilih teknik *purposeful sampling*. Teknik ini dipilih karena dapat memberikan informasi yang menyeluruh dari informan yang sesuai dengan kapasitasnya. Misalnya, Walikota Bogor yang mengetahui secara lengkap penerapan e-government pada aplikasi SiBadra, masyarakat sebagai pengguna aplikasi SiBadra, maupun informan lainnya.

Tabel 1. Informan Penelitian

No	Nama / Inisial	Pekerjaan/Jabatan	Jumlah
1	PA	Pengelola Aplikasi SiBadra	2
2	HM	Bagian Humas Pemkot Bogor	2
3	MRA	Pengguna SiBadra	4
Total			8

Keterangan Engkus, E., & Syamsir, A. (2021).

1. Informan Kunci: PA
2. Informan Utama: HM
3. Informan Pendukung: MRA

Sumber : Hasil penelitian (diolah peneliti), (2021)

Dalam Basrow (2008) teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori yang mengacu terhadap Miles dan Huberman, dimana dalam teknik ini menggunakan tiga cara yaitu, reduksi data dimana pada tahap ini dilakukan proses pemilihan, pemfokusan, pengabstrakan, dan transformasi data asli yang diperoleh dari tempat kejadian. Kemudian menggambarkan pengumpulan informasi yang tersusun, penyajian data yang memungkinkan peneliti untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif yang bertujuan untuk merancang kombinasi informasi yang tersusun dalam format yang koheren dan mudah dipahami. Dan yang terakhir adalah penarikan kesimpulan pada tahapan ini peneliti membandingkan data yang telah diperoleh dengan data wawancara dari informan dan subjek yang telah dirancang untuk menarik kesimpulan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam aspek *support, e-government* ialah sesuatu konsep inovatif yang diketahui baik dalam ilmu pemerintahan ataupun implementasinya pada proses pemerintahan. Perihal ini pula disadari Kota Bogor buat kenaikan dalam mutu pelayanan salah satunya merupakan inovasi dalam pelayanan publik, maka pada April 2019 pemkot menciptakan sebuah wadah komunikasi antara pemerintahan dan masyarakat Kota Bogor ialah dibuatnya aplikasi Sistem Data Berbagi Aduan Anjuran(SiBadra).

Konsep adopsi inovasi kebijakan pada aplikasi SiBadra merupakan salah satu inovasi yang baik untuk pemerintahan selaku wujud pelayanan terhadap masyarakat. Akan tetapi berdasarkan dari hasil penelitian yang diterapkan masih terdapat sebagian aspek yang harus dibenahi dari pengaplikasian program tersebut. Temuan yang didapatkan dalam penelitian ini

disesuaikan dengan teori yang digunakan peneliti yaitu teori JFK School tentang faktor sukses penerapan *e- government* (Indra,2015)

a. Pendukung (Support)

Dalam aspek *Support* terdapat 3 (tiga) hal yaitu, Regulasi Perundang- undangan (*PoliticWill*), Sosialisasi serta Kontinyuitas, tiga hal tersebut merupakan sebuah elemen dalam bentuk dukungan terhadap pemerintah dalam melakukan penyelenggaraan *e-government*. (Engkus, 2022)

1. Political Will

Political Will ialah peran dorongan dari pemerintah terhadap upaya pengembangan *e-government* melalui peraturan-peraturan yang melandasi berjalannya program yang diresmikan pemerintah. Ada pula dari program Sibadra ini mengacu kepada perundang- undangan yang dilandasi oleh:

- 1) Perwal Kota Bogor No 71 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan *E-Government*
- 2) Perwal Kota Bogor No 11 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat
- 3) Perwal Kota Bogor No 24 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Diketahui dari perihal tersebut penulis berkomentar kalau landasan ini dikira telah lumayan memadai dalam melandasi buat berjalannya program tersebut semacam infrastruktur, pengadaaan anggaran, sarana serta prasarana meski masih dinyatakan kurang untuk sanggup menjadikan wadah komunikasi kepada pemerintahan.

2. Sosialisasi

Sosialisasi mendukung program-program yang dijalankan pemerintah, dan sosialisasi merupakan proses komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Pemerintah membutuhkan dorongan dari masyarakat untuk merealisasikan program yang telah direncanakan, Oleh karena itu, pemerintah harus mensosialisasikan atau mendistribusikan panduan agar warga negara dapat mengetahui dan menggunakan layanan/program pemerintah berbasis *e-government*.

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. Bisa disimpulkan kalau dalam pendekatan *Support* telah maksimal namun masih harus terdapat pembenahan ekstra dalam aspek sosialisasi supaya bisa mengoptimalkan lagi dalam aktivitas sosialisasi yang lebih efisien serta efektif.

3. Kontinyuitas

Keberlanjutan yaitu merupakan salah satu pilar dalam mendukung jalannya serta perkembangan konsep *e-government* yang telah dilakukan oleh pemerintah, keberlanjutan ini kemudian nantinya akan menjadi sebuah pembaharuan bagi aplikasi *e-government* dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat khususnya dalam mengakses aplikasi. Adapun dari hasil wawancara yang dilakukan dengan pihak yang relevan yaitu, ada beberapa pembaharuan atau pengelolaan infrastruktur seperti halnya pengelolaan server, pengelolaan aplikasi/penambahan fitur, pengelolaan SDM admin, pengelolaan laporan aduan, pengelolaan eskalasi laporan kepada dinas terkait, dan pengelolaan sarana prasarana berupa ruangan kerja, komputer, internet bagi admin tingkat kota

Bisa disimpulkan jika dalam melakukan pendekatan *Support* harus disertakan terhadap 3 (tiga) hal yaitu, Regulasi Perundang-Undangan atau *PoliticwWill*, Sosialisasi, serta

Kontinuitas, nantinya ketiga elemen ini diharapkan dapat mewujudkan *support* bagi pemerintah dalam penerapan *e-government*. Penjelasan diatas juga telah memberikan bukti bahwa terdapat kekurangan terhadap dorongan pemerintah khususnya dalam mekakukan penerapan dalam aplikasi SiBadra

b. Kapasitas (*Capacity*)

Penerapan konsep digitalisasi layanan publik tidak hanya tunduk pada peraturan hukum yang ditetapkan secara formal oleh pemerintah, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh keahlian dan kemampuan dalam mengikuti konsep *e- government*. Dalam program Sibadra diketahui beberapa aspek tentang kapasitas yang terdapat dalam kapasitas yaitu:

1. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting dalam keberhasilan implementasi *e-government*, khususnya aplikasi SiBadra. Ketersediaan sdm yang mumpuni tentunya memudahkan proses dalam penyampaian layanan tidak hanya staf IT sekaligus staf operasional aplikasi. Dari hasil penelitian ini dikenal sebagian staff yang secara khusus guna mengurus program tersebut serupa teknis pengelolaan *server*, *programmer*, *assessment* aplikasi, serta audit sistem. Untuk non teknis, pengelolaan pelayanan pengaduan warga pula didukung oleh 13 petugas verifikator/ admin tingkatan kota yang senantiasa siap selama 24 jam setiap hari guna memvalidasi tiap laporan yang masuk.

2. Sumber Daya *Financial*

Financial ialah hal yang berguna dalam melaksanakan operasional dalam sesuatu organisasi terkhususnya dalam menyukseskan sesuatu programperlu dibutuhkan sumber daya finansial yang layak. Sumber daya finansial ialah aspek yang pengaruhi kesuksesan dalam melaksanakan pelayanan berbasis elektronik semacam aplikasi SiBadra semacam infrastruktur teknologi data pelatihan warga,

Bersumber pada hasil wawancara serta observasi dilakukan kepada pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor Subkor Pelayanan Informasi Publik menarangkan jika sumber daya *financial* yang diterima dari APBD Kota Bogor sudah lumayan mencukupi meski masih perlu banyak diperlukannya anggaran dan sarana memenuhi pengeluaran perawatan dari aplikasi serta perlengkapan– perlengkapan pendukung lainnya yang masih belum memadai.

3. Ketersediaan Infrastruktur Teknologi Informasi

Infrastruktur teknologi dan informasi ialah garda terdepan dalam menyukseskan pemerintahan berbasis elektronik. Jika tidak terdapatnya teknologi informasi pelaksanaan *e-government* tidak mungkin terwujud. Sebagaimana dikenal bahwasannya aplikasi SiBadra tidak memiliki kerumitan yang signifikan sehingga mengusik kinerja utama dari aplikasi tersebut, baik dari penyelenggara maupun pengguna, walaupun masih terdapat sebagian keluhan terhadap SiBadra dalam mengefektifkan laporan aduan/ saran yang masuk ke penilaian aplikasi terpaut, yakni kerap kali hadapi *log out* sendiri pada aplikasi. Pula terdapat sebagian hambatan yang terjalin oleh pihak operator aplikasi ialah jangka waktu reaksi kerap kali lebih dari 2 hari serta pergantian fitur wilayah yang tidak terkordinir.

Meski *error* yang terjalin tidak mengusik operasional utama pada aplikasitersebut, namun Diskominfo sebagai penanggungjawab utama harus terus melindungi komunikasi dengan pengembang sebagai pihak ketiga buat menghindari adanya kesalahan sistem yang tidak di harapkan. Terakhir yaknikemudahan dalam diamati, telah terpenuhi dengan adanya masukan- masukan baik dari penyelenggara maupun pengguna. Serta upaya guna menanggulangi hambatan tersebut pula ialah dengan menegaskan kembali kepada admin fitur wilayah buat lekas diresponn

c. Nilai (*Value*)

Dalam aspek *value*, dibandingkan dikala saat sebelum adanya aplikasi tersebut. Diskominfo pula terus berupaya menyesuaikan SiBadra dengan kehidupan masyarakat setiap hari. Terpaut dengan ujicoba, Diskominfo telah melakukan pengembangan dikala sebelum dibuatnya SiBadra antara pengembang dengan publik. Bentuk pengambilan keputusan dari publik pulamenunjukkan aspek "perwakilan" dimana laporan- laporan yang diajukan oleh publik pada aplikasi SiBadra masih mengandalkan penindakan pengembang yang dimana dapat diibaratkan sebagai perwakilan masyarakat dalam menuntaskan aduan yang di informasikan.

Bersumber pada hasil temuan data dari SiBadra. Akan tetapi kembali lagi jika informasi yang ada masih bersifat 2 arah saja yakni laporan yang diberikan masyarakat kepada pengembang, kebalikannya informasi yang sifatnya "berbagi" aduan dan anjuran kepada masyarakat yang lain masih susah ditemui. Bisa dikatakan jika proses edemokrasi antara masyarakat Kota Bogor dengan pengembang terlapor, yang terjalin dalam ranah aplikasi SiBadra sebagai aplikasidigital, terletak dalam model demokrasi liberal. Masyarakat negara dikonseptualisasikan sebagai konsumen yang partisipasi politiknya kurang lebih terbatas pada ekspresi periodik preferensi orang, semacam masukan dan anjuran saja. Proses pembuatan keinginan politik, bersumber pada debat publik dan juga pembelajaran, tidak mendapatkan atensi yang besar dalam model ini. Sesudah itu mengenai partisipasi publik, penduduk Kota Bogor terdorong sebab terdapatnya timbal balik atas laporan yang diberikan oleh penduduk dan diterima oleh pengembang terpaut, dalam Mengenai ini penindakan laporan, sehingga masyarakat terdorong mengenakan aplikasi tersebut.

E. SIMPULAN

Bersumber pada penemuan tersebut, dapat disimpulkan kalau SiBadra mempunyai kemampuan dalam sebagai media penguatan demokrasi sertapartisipasi publik, tetapi dalam pemanfaatan aplikasi tersebut belum ditemukan proses demokrasi sampai tingkat konsultasi, dilihat dari warga yang belum mempunyai dorongan guna memiliki diskursus mengenai "kebaikan publik" atau semacamnya lewat aplikasi SiBadra, serta Terkait dengan mutu informasi, SiBadra membagikan data yang terpercaya disebabkan sumber data berasal dari pengembang langsung selaku penanggung jawab laporan, sehingga tidak terdapat keraguan yang dialami oleh warga dalam perihal mendapatkan belum terdapatnya dorongan dari pemerintah guna menghasilkan wadah demokratis sampai tingkat deliberatif pada aplikasi tersebut. Bersumber pada kesimpulan pada riset ini, ada sebagian anjuran terpaut dengan riset ataupun pengembangan lebih lanjut terhadap inovasikebijakan ini, baik terhadap SiBadra ataupun terhadap inovasi kebijakanseragam. Saran- saran yang bisa diberikan penulis antara lain:Adopsi inovasi kebijakan khususnya dalam perihal uji coba, dibutuhkan terdapatnya pemahaman guna ikut mengajak warga luas dalam proses uji coba yang dicoba. Perihal ini diperuntukkan supaya adopsi inovasi kebijakan dapat berproses dengan mudah dan terdapatnya masukan dari warga luas, tidak cuma sesudah implementasi saja akan tetapi juga sepanjang pertumbuhan inovasi kebijakan tersebut. Inovasi dalam kebijakan aplikasi Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran(SiBadra) mempunyai kemampuan sebagai aplikasi yang bisa menekan demokrasi serta partisipasi public warga, sebab terdapatnya fiturberbagi laporan dan pendapat yang bisa dibagikan oleh warga.

REFERENSI

- Basrowi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Engkus. (2022). Optimalisasi Penerapan E-Government Melalui Aplikasi Simkah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Gedebage Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Hospitality 11 (1)*, 405-416
- Engkus, E., & Syamsir, A. (2021). Public Organizational performance: Policy implementation in environmental management in Bandung City. *Masyarakat, Kebudayaan dan Politik*, 34(4), 380-394.
- Hartono, Utomo, D., & Mulyanto, E. (2010). Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan Dan Potensi Desa Berbasis Web. *Jurnal Teknologi Informasi*, 6(April), 9–21.
- Hasibuan, Z. A., & Santoso, H. B. (2005). Standardisasi Aplikasi E-Government Untuk Instansi Pemerintah. *Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi Dan Komunikasi Indonesia*, (May 2005), 42–48. Bandung: ITB.
- Indrajit, R. E. (2004). *Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*. Yogyakarta: ANDI.
- Indrajit, R. E., Zinuddin, A., & Rudianto, D. (2005). *e-Government In Action*. Yogyakarta: Andi.
- Kase, J. (2010). Perencanaan Strategis Sistem Informasi (SI) Pada Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Selatan. *Tesis*.
- Moleong, L. J. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revi)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2, 32–42.
- Nugroho, S. (2007). *Political Environment dalam Implementasi Electronic Government*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.