

Implementasi Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran (SiBadra) dalam Mewujudkan Pemerintahan Digital di Kota Bogor

Nandito Fahrelabarni¹, Nasywa Kusumaningtyas², Asamzahira³, Nasywa Fitri Verdi⁴, Ivan Darmawan⁵

^{1,2,3,4,5}Ilmu Pemerintahan FISIP UNPAD

¹nandito24001@mail.unpad.ac.id, ²nasywa24005@mail.unpad.ac.id, ³asmazahira24001@mail.unpad.ac.id,

⁴nasywa24008@mail.unpad.ac.id, ⁵ivan.darmawan@unpad.ac.id

Abstrak

Transformasi digital dalam pemerintahan telah menjadi kebutuhan mendesak untuk mewujudkan pelayanan publik yang transparan dan partisipatif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi, inovasi, serta tantangan aplikasi Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran (SiBadra) di Kota Bogor dalam kerangka E-Government. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kepustakaan, menggunakan data sekunder berupa dokumen resmi, literatur ilmiah, dan rekam jejak digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SiBadra telah berjalan cukup efektif dengan dukungan regulasi yang kuat melalui Peraturan Wali Kota Nomor 11 Tahun 2019. SiBadra berhasil meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 77,7 pada tahun 2021 menjadi 81,76 pada tahun 2024. Meskipun demikian, masih ditemukan hambatan teknis seperti kendala pendaftaran akun dan akurasi GPS, serta tantangan struktural berupa kurangnya efisiensi koordinasi antar-Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Penelitian ini menyimpulkan bahwa penguatan manajemen internal dan literasi digital masyarakat sangat diperlukan untuk mengoptimalkan potensi SiBadra sebagai instrumen pemerintahan digital yang berkelanjutan.

Kata Kunci: Digital Government, SiBadra, Pelayanan Publik, Implementasi Kebijakan, Kota Bogor

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam pemerintahan telah menjadi kebutuhan yang mendesak untuk memenuhi permintaan masyarakat akan pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, dan melibatkan masyarakat. Diharapkan bahwa penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di tingkat daerah dapat meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Dalam hal ini, peran pemerintah daerah sangat penting karena mereka adalah pihak utama dalam menyediakan layanan publik yang bersentuhan langsung dengan masyarakat.

Sebagai bagian dari upaya tersebut, Pemerintah Kota Bogor meluncurkan Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran (SiBadra), yang berfungsi sebagai platform digital untuk pengaduan masyarakat. SiBadra dibuat untuk memudahkan warga dalam menyampaikan aspirasi, keluhan, dan saran secara online serta untuk mengintegrasikan proses penanganan laporan tersebut oleh instansi terkait. SiBadra menjadi inovasi dalam pemerintahan elektronik yang sangat berperan dalam manajemen pengaduan masyarakat dan mempercepat koordinasi antar lembaga di lingkungan Pemerintah Kota Bogor.

Namun, pelaksanaan SiBadra masih menghadapi beberapa tantangan. Efektivitas aplikasi ini dipengaruhi oleh rendahnya tingkat literasi digital di kalangan sebagian masyarakat dan ketidakpastian dalam respons aparat pemerintah terhadap laporan yang masuk. Selain itu, kurangnya sosialisasi dan kurangnya kesiapan sumber daya manusia juga menjadi hambatan dalam mengoptimalkan layanan pengaduan berbasis digital.

Keberhasilan pelayanan publik melalui e-government tidak hanya tergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada faktor kelembagaan dan partisipasi masyarakat. Oleh sebab itu, penting untuk melakukan penelitian ini untuk menganalisis implementasi, inovasi, dan tantangan yang dihadapi dalam penerapan SiBadra, serta memberikan kontribusi empiris bagi penguatan kebijakan SPBE di tingkat daerah.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan dimaknai sebagai keseluruhan tindakan yang dilakukan, baik oleh individu maupun kelompok pemerintah, yang diorientasikan pada pencapaian tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Secara spesifik dalam perspektif Ilmu Pemerintahan, implementasi kebijakan dimaknai sebagai serangkaian aktivitas yang dijalankan oleh instansi pemerintahan atau birokrasi untuk merealisasikan program dan keputusan politik yang telah ditetapkan.. Model proses implementasi kebijakan dalam penelitian ini mengacu pada tahapan dari Charles O. Jones, yang membagi proses menjadi tiga tahap utama: interpretasi, pengorganisasian, dan aplikasi.



Gambar 1. Tahap Implementasi Kebijakan
Sumber: (Jones; Arwidayanto et al., 2018)

Tahap Interpretasi merupakan aktivitas penjabaran substansi kebijakan yang masih bersifat abstrak ke dalam bahasa yang lebih operasional dan mudah dipahami, atau kegiatan menjabarkan naskah kebijakan menjadi naskah yang lebih jelas dan rinci agar mudah dipahami oleh pelaksana. Sementara itu, tahap Pengorganisasian (Organization) adalah upaya untuk menetapkan dan menata kembali sumber daya, unit-unit, dan metode-metode yang mengarah pada realisasi kebijakan.

Tahap ini juga mengarah pada kegiatan pengaturan dan penetapan pelaksana kebijakan, penetapan anggaran, sarana, tata kerja, serta pembagian tugas dan pengoordinasian berbagai sumber daya. Terakhir, tahap Aplikasi (Application) adalah perwujudan dari pelaksanaan masing-masing kegiatan, atau segenap tindakan yang dilakukan oleh sumber daya manusia untuk menerapkan kebijakan.

Teori Pemerintahan Electronic Government

Pemerintahan Elektronik (E-Government) didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang bersifat strategis dan terkoordinasi dalam lingkup administrasi publik dan proses pengambilan keputusan politik. Konsep ini menempatkan TIK sebagai instrumen strategis yang melampaui sekadar alat operasional, melainkan sebagai sarana kunci untuk mencapai tujuan reformasi pemerintahan secara menyeluruh.

Penerapan E-Government diharapkan mampu memberikan tiga manfaat fundamental. Manfaat tersebut adalah terciptanya efisiensi yang lebih besar pada institusi yang terlibat, terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik, serta peningkatan partisipasi politik dan transparansi dalam keseluruhan proses pemerintahan. Oleh karena itu, E-Government tidak hanya dipandang sebagai alat teknologi, tetapi secara strategis merupakan instrumen penting untuk mempromosikan pemerintahan yang

baik (good governance) dan memperkuat aktor-aktor yang berorientasi pada reformasi di kalangan politik maupun masyarakat sipil.

Meskipun demikian, keberhasilan E-Government sangat bergantung pada kondisi dasar implementasi. Hasil yang cepat dari penerapan E-Government hanya dapat diharapkan di wilayah yang telah memiliki basis kelembagaan (institutional base) yang kokoh serta fasilitas teknis dan infrastruktur yang memadai. Dalam banyak kasus, hambatan utama terhadap reformasi TIK seringkali bukan berasal dari kesulitan finansial atau infrastruktur, melainkan dari adanya blokade politik yang menghambat pelaksanaan inisiatif-inisiatif strategis. Dengan demikian, keberhasilan penerapan sistem seperti SIBADRA tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan aplikasi, tetapi juga oleh komitmen kelembagaan dan iklim politik yang mendukung reformasi digital.

METODE

Tahapan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kepustakaan (library research). Menurut Shafrianto dan Pratama (2021: 100) studi kepustakaan merupakan suatu riset yang menggunakan sumber perpustakaan untuk memperoleh data penelitian. Sementara menurut Mahmud (dalam Septianti, 2019: 10) Penelitian pustaka (library research) yaitu penelitian yang dilakukan dengan melakukan mengumpulkan data dari berbagai literatur dalam perpustakaan dan lainnya. Literatur yang digunakan tidak terbatas hanya pada buku-buku melainkan dapat berupa bahan dokumentasi, majalah, dan lainnya.

Pendekatan ini dipilih karena peneliti memiliki keterbatasan akses geografis ke lokasi penelitian (Kota Bogor), namun kebutuhan data dapat terpenuhi secara komprehensif melalui ketersediaan data sekunder, dokumen digital, dan jejak rekam elektronik. Tujuan dari metode ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis secara mendalam mengenai implementasi aplikasi SIBADRA dalam kerangka e-government berdasarkan fakta-fakta literatur dan dokumen resmi.

Objek Penelitian

Mengingat penelitian ini berbasis studi pustaka, fokus penelitian tidak ditekankan pada lokasi fisik, melainkan pada objek kajian. Objek dalam penelitian ini adalah Aplikasi SIBADRA (Sistem Informasi Berbagai Aduan dan Saran) yang dikelola oleh Pemerintah Kota Bogor.

Penelitian difokuskan pada aspek :

1. Mekanisme sistem pelayanan publik digital melalui aplikasi SIBADRA.
2. Regulasi dan kebijakan pendukung yang diterbitkan Pemerintah Kota Bogor.
3. Respon publik dan efektivitas penanganan aduan yang terekam dalam data publikasi.

Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini sepenuhnya menggunakan Data Sekunder. Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung atau melalui perantara (dokumen, laporan, publikasi). Sumber data dalam penelitian ini dikategorikan menjadi:

1. Bahan Hukum Primer: Meliputi peraturan perundang-undangan yang relevan, seperti Peraturan Walikota (Perwali) Bogor terkait pengelolaan pengaduan masyarakat dan Smart City, serta SK Walikota terkait pembentukan tim pengelola SiBadra.
2. Dokumen Resmi Pemerintah: Meliputi Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Diskominfo Kota Bogor, Rencana Strategis (Renstra), dokumen statistik pengaduan tahunan, dan Standard Operating Procedure (SOP) pelayanan SiBadra yang dipublikasikan secara daring.

3. Literatur dan Data Digital: Meliputi jurnal ilmiah terdahulu yang relevan, buku teks Ilmu Pemerintahan, artikel berita dari media massa yang kredibel, serta ulasan pengguna (user reviews) yang terdapat pada laman pengunduh aplikasi (Google Play Store/App Store) sebagai representasi aspirasi masyarakat.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan model interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yang terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan:

1. Kondensasi Data (Data Condensation): Peneliti melakukan proses pemilihan, pemuatan, penyederhanaan, dan pengabstrakan data dari dokumen yang terkumpul. Contohnya, memilih ulasan masyarakat yang relevan dengan isu "kecepatan respon" dan memisahkan ulasan yang tidak substantif.
2. Penyajian Data (Data Display): Data yang telah dikondensasi disajikan dalam bentuk teks naratif yang sistematis. Selain itu, data statistik aduan (dari laporan tahunan) akan disajikan dalam bentuk tabel atau matriks untuk memudahkan pemahaman mengenai tren implementasi SiBadra.
3. Penarikan Kesimpulan (Conclusion Drawing/Verification): Peneliti menarik kesimpulan mengenai keberhasilan implementasi SiBadra dalam mewujudkan pemerintahan digital di Kota Bogor dengan cara membandingkan antara regulasi (das sein) dengan data laporan kinerja dan respon publik (das sollen).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penjelasan Umum Aplikasi Berbagi Aduan dan Saran (SiBadra)

Pemkot Bogor mengimplementasikan kebijakan digitalisasi layanan publik melalui program SiBadra (Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran), sebuah aplikasi digital yang diperkenalkan sejak April 2019 dalam kerangka Masterplan Smart City Kota Bogor 2017-2021 berdasarkan Peraturan Walikota No. 11 Tahun 2019. SiBadra berfungsi sebagai platform e-Government yang memfasilitasi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, saran, permintaan layanan publik, dan laporan keadaan darurat secara langsung dan transparan melalui aplikasi seluler, situs web, WhatsApp, pusat panggilan, dan media sosial.

Inisiatif ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. SiBadra terhubung dengan berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan mencakup beragam isu keluhan masyarakat. Dengan menggunakan SiBadra, Pemkot Bogor mempermudah masyarakat untuk memberikan masukan yang akan diverifikasi dan ditindaklanjuti oleh OPD yang bersangkutan. Selain itu, SiBadra juga terintegrasi dengan Portal Bogor Single Window (BSW) dan chatbot Kota Bogor untuk mempercepat penanganan keluhan. Dengan akses yang mudah melalui smartphone dan keterhubungan berbagai saluran komunikasi, Pemkot Bogor melaksanakan digitalisasi layanan publik secara menyeluruh sebagai langkah inovatif dalam transformasi layanan publik menuju kota cerdas sesuai dengan visi Smart City-nya.

Mekanisme Kerja Aplikasi SiBadra

SiBadra muncul sebagai bukti komitmen dari Pemerintah Kota Bogor dalam memberikan saluran komunikasi yang cepat dan terintegrasi antara warga dan pemerintah setempat. Aplikasi ini dirancang untuk membantu masyarakat dalam menyampaikan keluhan, saran, aspirasi, serta laporan tentang keadaan darurat dengan cara yang efektif dan transparan. Penjelasan mengenai cara kerja aplikasi ini akan merinci prosedur mulai dari proses pengajuan laporan oleh pengguna, cara verifikasi dan penanganan oleh Admin dan Verifikator dari Diskominfo, hingga langkah tindak lanjut oleh Perangkat Daerah

(PD)/BUMD yang relevan, termasuk bagaimana masyarakat dapat melacak status laporan mereka dan peran Pemerintah Kota dalam memantau serta mengevaluasi pelayanan publik. Memahami mekanisme ini sangat penting agar setiap keluhan dapat ditangani dengan cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Adapun berikut adalah mekanisme kerja aplikasi SiBadra:

1. Proses Pengaduan Oleh Masyarakat

Layanan SiBadra menawarkan berbagai cara bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, saran, atau permohonan terkait layanan publik dan keadaan darurat. Metode yang tersedia meliputi Aplikasi SiBadra Mobile (untuk Android dan iOS), Situs Web SiBadra, WhatsApp SiBadra, Call Center 112 (khusus untuk situasi darurat), serta akun media sosial resmi dari SiBadra. Dalam tahap pengaduan, pelapor biasanya diminta untuk memberikan identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan, seperti nama, alamat, atau KTP-el. Selain itu, pelapor juga harus mencantumkan lokasi kejadian agar penanganan dapat dilakukan dengan lebih mudah dan menyertakan bukti pendukung berupa foto. Untuk menjaga kerahasiaan, sistem SiBadra juga memberikan pilihan kepada pelapor untuk mengajukan laporan secara anonim, di mana identitas pelapor hanya dapat diketahui oleh sistem dan pelapor itu sendiri, sehingga tidak akan diungkapkan kepada publik.

2. Proses Verifikasi dan Penyerahan

Setelah pengaduan diterima dalam sistem SiBadra, pengelola yang terdiri dari Admin dan Verifikator (biasanya berasal dari Diskominfo Kota Bogor) akan memulai proses penanganan. Proses ini dimulai dengan Verifikasi Awal, di mana verifikator yang bertugas secara bergiliran selama 24 jam akan segera memeriksa laporan yang masuk.

Selanjutnya, dilakukan Identifikasi Jenis Pengaduan untuk menilai apakah laporan tersebut tergolong Keadaan Darurat atau Layanan Umum. Jika masuk dalam kategori Keadaan Darurat, laporan akan langsung diteruskan kepada Admin Perangkat Daerah (PD) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bersangkutan, lengkap dengan konfirmasi melalui telepon untuk memastikan laporan diterima. Di sisi lain, jika berkaitan dengan Layanan Umum, verifikator akan menganalisis laporan sebelum mengalihkan ke Dinas atau Organisasi Perangkat Daerah (OPD)/BUMD yang tepat sesuai dengan fungsi dan tugasnya (contohnya, Dinas PUPR untuk masalah jalan, Satpol PP untuk ketertiban, atau Dinas Perhubungan untuk lalu lintas). Apabila ditemukan bahwa laporan Layanan Umum tidak sesuai dengan kompetensi PD/BUMD yang dituju, laporan tersebut akan melalui langkah Pengembalian/Koreksi untuk dikembalikan kepada verifikator SiBadra atau diteruskan kepada Admin PD/BUMD lain yang relevan.

3. Proses Tindak Lanjut

Setelah laporan diterima oleh Perangkat Daerah (PD)/Organisasi Perangkat Daerah (OPD)/BUMD yang bersangkutan, perlu dilakukan Tindak Lanjut terhadap aduan yang sudah diverifikasi, dengan batas waktu penyelesaian paling lambat dua hari setelah verifikasi. Sebagai bagian dari proses ini, masyarakat yang mengajukan laporan berhak menerima Tanggapan sebagai hasil dari tindak lanjut terhadap aduan yang diajukan sesuai prosedur yang ada. Selain itu, masyarakat juga diberikan fasilitas untuk melakukan Pemantauan terhadap status tindak lanjut pengaduan dan aspirasi mereka secara real time lewat aplikasi/platform SiBadra, yang memungkinkan mereka berkomunikasi langsung dengan Pemerintah Kota Bogor tentang perkembangan laporan mereka.

4. Proses Monitoring dan Evaluasi

Pemerintah Kota Bogor, yang di dalamnya termasuk Diskominfo dan Inspektorat, memiliki beberapa tugas utama dalam mengelola sistem pengaduan. Tugas-tugas ini mencakup pendataan dan pengelolaan hasil dari penanganan semua aduan yang diterima. Selain itu, mereka juga bertugas untuk berkoordinasi dengan Perangkat Daerah (PD)/BUMD yang terkait, terutama dalam kasus yang memerlukan kerjasama antara instansi yang berbeda. Mereka juga bertanggung jawab untuk memantau dan mengevaluasi (Monev) secara rutin mengenai pelaksanaan layanan pengaduan untuk memastikan standar kualitasnya. Hasil dari pelaksanaan layanan pengaduan ini harus disampaikan kepada Wali Kota. Terakhir, untuk menilai tingkat mutu pelayanan, Pemerintah Kota Bogor diwajibkan untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala, yang dapat diakses melalui fitur yang ada di aplikasi SiBadra.

Regulasi Dan Kebijakan Pendukung Pemerintah Kota Bogor

Seperti yang telah diketahui Pemerintah Kota Bogor meningkatkan keberadaan dan efektivitas aplikasi SiBadra (Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran) dengan dukungan hukum yang solid, yaitu Peraturan Wali Kota (Perwali) Bogor Nomor 11 Tahun 2019 Seri E Nomor 10. Aturan ini dengan jelas mengatur mengenai Layanan Penanganan Pengaduan Masyarakat, yang memberikan wewenang penuh kepada Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) sebagai pengelola utama dalam mengatur ekosistem digital tersebut.

Kebijakan ini tidak hanya berfungsi sebagai dasar hukum yang resmi, tetapi juga sebagai panduan strategis dalam mengubah birokrasi dari model tradisional ke sistem digital yang lebih canggih. Proses transformasi ini dimulai dengan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Digital yang ketat untuk memastikan konsistensi dalam pengelolaan laporan, termasuk proses verifikasi data untuk menyaring informasi yang tidak valid atau spam. Efisiensi ini kemudian ditingkatkan melalui optimalisasi peran Organisasi Perangkat Daerah (OPD), di mana sistem memungkinkan Diskominfo untuk membagikan tugas secara otomatis dan tepat, sehingga proses birokrasi yang sebelumnya rumit dapat dipangkas secara signifikan. Pada akhirnya, kebijakan ini menekankan transparansi dan pemantauan secara langsung, yang memungkinkan pimpinan daerah serta masyarakat untuk melacak status pengaduan secara real time dari tahap awal hingga penyelesaian sebagai wujud nyata dari tanggung jawab publik.

Aplikasi SiBadra (Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran) adalah hasil dari transformasi digital yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bogor, yang dimulai dengan pengujian aplikasi BISA pada tahun 2018, dan kini sudah memiliki landasan hukum melalui Peraturan Wali Kota (Perwali) Nomor 11 Tahun 2019. Sebagai penghubung utama dalam layanan e-government yang diatur oleh Diskominfo, SiBadra berperan sebagai saluran tunggal bagi masyarakat untuk mengajukan 59 jenis aduan melalui berbagai saluran yang sepenuhnya terintegrasi dengan portal Bogor Single Window (BSW).

Pelaksanaan kebijakan ini sejalan dengan arahan nasional Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan membantu dalam mencapai target SDGs terkait akuntabilitas, serta menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) digital yang ketat. SOP ini mencakup proses verifikasi, penugasan otomatis kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang relevan, serta sistem pemantauan secara langsung yang memastikan transparansi bagi masyarakat. Dengan dukungan regulasi yang kuat, SiBadra lebih dari sekadar sarana untuk menyampaikan aspirasi, melainkan juga alat strategis berbasis data yang menjamin pelayanan publik di Kota Bogor berlangsung dengan lebih responsif, efisien, dan akuntabel.

Pemerintah Kota Bogor terus-menerus memperkuat ekosistem Smart City melalui pengembangan aplikasi SiBadra, yang dengan strategis ditujukan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat melalui aspek kecepatan, keamanan, dan pendidikan. Komitmen ini direalisasikan dengan penetapan sasaran

responsif yang ambisius, yaitu paling lambat dua hari kerja, agar setiap keinginan warga dapat ditangani dengan cepat dan efektif. Kerahasiaan pelapor juga menjadi fokus utama untuk memberikan perlindungan bagi warga saat menyampaikan keluhan tanpa merasa takut. Untuk memastikan inovasi ini tetap berlanjut, Pemkot Bogor mengintegrasikan pengembangan SiBadra ke dalam dokumen Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD), yang didukung oleh kerja sama lintas Organisasi Perangkat Daerah (OPD) serta kampanye luas melalui media sosial untuk menjangkau pendidikan masyarakat. Pendekatan ini, yang berdasarkan analisis kebijakan inovatif, memastikan bahwa SiBadra bukan hanya sekadar alat teknis, tetapi juga alat strategis yang membantu menciptakan pemerintahan yang partisipatif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan kota.

Respon Publik dan Efektivitas Penanganan Aduan

Penerimaan masyarakat terhadap aplikasi SiBadra menunjukkan hasil yang menggembirakan serta memberikan kesempatan bagi Pemerintah Kota Bogor untuk melakukan evaluasi teknis yang bermanfaat. Dari segi jumlah, semangat warga terlihat melalui lebih dari 10 ribu unduhan di Google Play Store, yang menunjukkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap platform digital ini sebagai saluran untuk menyampaikan aspirasi. Hal ini diperkuat dengan adanya peningkatan yang signifikan pada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM); dari skor 77,7 (Baik) di tahun 2021 yang didasarkan pada jumlah responden yang terbatas, kini meningkat menjadi 81,76 (Baik) pada tahun 2024 dengan jumlah responden yang lebih banyak (118 orang). Peningkatan ini menunjukkan bahwa secara substantif, kualitas pelayanan dan tindak lanjut terhadap pengaduan dinilai memadai dan memenuhi harapan warga. Namun, meskipun ada kepuasan terhadap kinerja layanan, terdapat beberapa aspek teknis aplikasi yang perlu menjadi perhatian dalam pengembangan di masa mendatang.

Dengan rating 3,0 dari 350 ulasan di Play Store, terlihat adanya ketidaksesuaian antara kualitas penanganan pengaduan (dari sisi birokrasi) dan pengalaman pengguna (dari sisi teknologi). Pengguna masih sering menghadapi masalah dalam proses pendaftaran akun, kesulitan saat mengunggah bukti gambar, dan akurasi deteksi lokasi (GPS) yang belum optimal. Masalah teknis ini menjadi umpan balik penting bagi Diskominfo untuk melakukan pembaruan sistem agar aksesibilitas pengguna dapat sejalan dengan responsivitas dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lapangan.

Didukung oleh temuan penelitian kuantitatif Lukmansyah,dkk pada “Manajemen Pengaduan Berbasis Aplikasi Sistem Berbagi Informasi Aduan Dan Saran (Sibadra) Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor” Berdasarkan penelitian tersebut yang mengikuti standar Ombudsman Australia Barat, sistem pengelolaan aduan melalui aplikasi SiBadra secara umum termasuk dalam kategori efektif. Penilaian ini didukung oleh pengumpulan data yang beragam melalui survei 100 orang responden, wawancara mendalam, dan analisis literatur yang menunjukkan bahwa aplikasi ini berhasil menjalankan perannya yang penting sebagai penghubung untuk tanggapan cepat bagi masyarakat dalam menjangkau 59 topik aduan yang berbeda. Tingkat efektivitas ini mencerminkan keberhasilan Pemerintah Kota Bogor dalam menciptakan saluran aspirasi yang mudah diakses dan komprehensif dalam cakupan masalah perkotaan.

Walaupun menunjukkan kinerja yang baik secara keseluruhan, penelitian ini juga menemukan beberapa tantangan struktural yang dapat menghalangi optimalisasi layanan. Kendala utama terdapat pada proses pengalihan aduan ke Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang dianggap masih kurang efisien, sering kali menimbulkan keterlambatan dalam pelaksanaan teknis di lapangan. Selain itu, kurangnya alokasi anggaran dan sedikitnya jumlah tim pengawas khusus merupakan hambatan dalam menjaga kualitas pelayanan secara konsisten. Untuk mempertahankan dan meningkatkan tingkat efektivitas,

peningkatan pada fungsi kontrol internal serta penataan ulang proses birokrasi diperlukan agar distribusi tugas dari sistem ke unit pelaksana dapat berjalan lebih otomatis dan responsif.

Masyarakat menunjukkan penghargaan yang tinggi terhadap aksesibilitas multichannel yang disediakan oleh SiBadra. Integrasi aplikasi mobile, WhatsApp, dan call center dinilai efektif dalam menghapus batasan antara warga dan pemerintah. Dengan kemudahan akses ini, aspirasi masyarakat dapat diserap dengan cepat dan luas. Namun, efektivitas sistem tersebut masih terhambat oleh isu-isu infrastruktur dasar, seperti kestabilan jaringan listrik dan internet di beberapa lokasi, serta variasi kemampuan aparatur dalam menangani aduan secara mendalam. Selain itu, proses verifikasi di tahap awal sering kali menjadi titik lemah yang mendapat kritik, karena alur validasi laporan kadang membutuhkan waktu sebelum diteruskan ke unit pelaksana teknis.

Secara keseluruhan, SiBadra tetap dianggap sebagai inovasi yang cukup efektif dalam mengubah layanan publik di Kota Bogor menjadi lebih modern dan inklusif. Manfaat besar yang dirasakan masyarakat melalui partisipasi aktif dalam pembangunan kota memberikan dukungan sosial yang kuat bagi pemerintah. Namun, temuan di lapangan menunjukkan bahwa keberlangsungan inovasi ini sangat dipengaruhi oleh perbaikan dalam pengorganisasian internal, terutama dalam sinkronisasi tugas antar-OPD dan peningkatan kemampuan sumber daya manusia. Dengan perbaikan pada pengelolaan organisasi, SiBadra memiliki potensi untuk menjadi patokan standar bagi layanan publik digital yang tidak hanya canggih dari sisi teknologi, tetapi juga efisien dalam menyelesaikan masalah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Implementasi aplikasi SiBadra di Kota Bogor bisa dianggap sebagai langkah inovatif yang strategis untuk mengubah pelayanan publik menuju pemerintahan digital yang lebih terbuka dan akuntabel. Secara keseluruhan, sistem ini dinilai berhasil berfungsi sebagai penghubung antara masyarakat dan pemerintah dengan mengintegrasikan berbagai saluran komunikasi seperti aplikasi seluler, WhatsApp, dan pusat panggilan. Keberhasilan tersebut terlihat dari peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mencapai angka 81,76 pada tahun 2024 serta jumlah unduhan yang sudah lebih dari 10 ribu pengguna di platform digital.

Walaupun menunjukkan kinerja yang baik dalam birokrasi, kelangsungan SiBadra masih dihadapkan pada beberapa tantangan teknis dan struktural yang signifikan. Para pengguna sering kali mengeluhkan masalah terkait akses teknologi, seperti kesulitan dalam pendaftaran akun, masalah saat mengunggah bukti foto, dan ketidakakuratan GPS yang belum mencapai standar. Di samping itu, efektivitas penanganan laporan di lapangan sering terhambat oleh kurangnya koordinasi antara instansi (OPD), keterbatasan dana, serta variasi dalam kemampuan SDM untuk menangani aduan dengan lebih mendalam.

Dengan demikian, keberhasilan jangka panjang dari inovasi ini sangat tergantung pada penguatan komitmen lembaga dan perbaikan manajemen internal. Diperlukan pembaruan sistem yang rutin oleh Diskominfo agar kualitas teknologi dapat disesuaikan dengan responsifitas birokrasi, serta optimalisasi fungsi kontrol internal agar distribusi tugas kepada unit pelaksana teknis dapat berjalan dengan lebih otomatis dan responsif, demi terwujudnya pelayanan publik yang benar-benar cerdas dan inklusif.

DAFTAR PUSTAKA

- Defa Kusumanissa, R., & Indrawati Sagita, N. (2024). PENERAPAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT MELALUI APLIKASI SISTEM INFORMASI BERBAGI ADUAN DAN SARAN (SIBADRA) DI KOTA BOGOR TAHUN 2022. JURNAL ADMINISTRASI PEMERINTAHAN (JANITRA), 4(2).

- Fahmi Fuad Cholagi, et al. "Tahapan Adopsi Inovasi Layanan Sibadra Bagi Generasi Digital Di Kota Bogor." JURNAL TRITON, vol. 16, no. 2, 10 Oct. 2025, pp. 445–457, <https://doi.org/10.47687/jt.v16i2.1234>. Accessed 22 Dec. 2025.
- Lukmansyah, A., Santoso, R. S., & Warsono, H. (2023, July 3). Manajemen Pengaduan Berbasis Aplikasi Sistem Berbagi Informasi Aduan Dan Saran (Sibadra) Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bogor. Lukmansyah, Journal of Public Policy and Management Review. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/39938/29333>
- Nadhif Ramadhani, Muhammad , et al. Efektivitas Penanganan Aduan Masyarakat Di Kota Bogor Melalui Aplikasi SiBadra = Effectiveness of Handling Public Complaints in Bogor City through the SiBadra Application Muhammad Nadhif Ramadhani, Author. 2024.
- Pemerintah, Kota Bogor. "Menuju Smart City, Layanan SiBadra Terus Dikembangkan Permudah Pelayanan."Kotabogor.go.id, 2019, kotabogor.go.id/berita-detail/menuju-smart-city-layanan-sibadra-terus-dikembangkan-permudah-pelayanan. Accessed 22 Dec. 2025.
- Jones, C. O. 1984. An Introduction to the Study of Public Policy. Monterey, CA: Brooks/Cole Publishing Company
- Makeh, A. H., Arisandy, S., Martana, K., & Priyambodo, S. K. (2014). E-Government dalam perspektif pengguna: Konsep, teori, dan perkembangannya. Graha Ilmu.