

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu kewajiban pemerintah yang sangat penting dalam memastikan bahwa hak – hak masyarakat dapat terpenuhi dengan baik. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menerangkan bahwa warga negara berhak mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, bertanggung jawab dan dapat dijangkau dengan mudah.¹ Namun pada implementasinya pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi banyak tantangan yang beragam, diantaranya birokrasi yang lamban, prosedur administrasi yang berbelit belit, serta kurangnya respons terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Selain itu masyarakat masih menghadapi permasalahan lain seperti rendahnya kualitas layanan, kurangnya kepastian hukum, penyalahgunaan wewenang serta belum terpenuhinya standar pelayanan yang adil dan merata. Hal ini memunculkan persepsi negatif dari masyarakat terhadap kinerja pemerintah yang membuat kepercayaan publik kepada pemerintah menjadi turun.

Seiring berkembangnya zaman serta kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, pemerintah harus sigap dan responsif dalam menjawab dan memberikan solusi konkret dari permasalahan dan kebutuhan masyarakat terkait dengan pelayanan publik yang berkualitas. Munculnya teknologi digital yang semakin berkembang menjadi solusi dan peluang nyata bagi pemerintah dalam melakukan transformasi birokrasi menuju sistem yang lebih ideal.

Konsep *E- Government* muncul sebagai media yang berperan dalam transformasi birokrasi yang lebih efektif & efisien. Menurut Indrajit (2004:4), *E- Government* ialah penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang mendukung proses pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga lebih efektif & efisien serta mampu memberikan akses terbaik bagi masyarakat dalam mendapatkan informasi dan layanan dari pemerintah.

Perlu digarisbawahi, *E – Government* bukan hanya digitalisasi administrasi, tetapi transformasi cara kerja birokrasi agar sejalan dengan prinsip *Good Governance* yakni pemerintahan yang partisipatif, transparan dan akuntabel. Salah satu bentuk implementasi dari *E-Government* ialah lewat aplikasi layanan publik berbasis online yang memudahkan warga untuk menjangkau layanan publik secara daring yaitu dengan menyampaikan aspirasi atau pengaduan kepada pemerintah tanpa dibatasi ruang & waktu.

Salah satunya adalah aplikasi pengaduan yang memiliki banyak jenis diantaranya berupa website, aplikasi mobile, media sosial atau gabungan dari beberapa kanal yang disediakan pemerintah. Setelah diterima pemerintah khususnya lembaga atau dinas terkait akan menampung, mengelola dan menindaklanjuti aspirasi, kritik, laporan atau keluhan masyarakat terkait dengan pelayanan publik atau kinerja pemerintah.

Secara umum tujuan dari aplikasi pengaduan masyarakat berbasis online adalah meningkatkan aksesibilitas dimana masyarakat bisa menyampaikan aspirasi tanpa harus datang ke kantor secara fisik, lalu mempercepat proses penanganan yaitu laporan langsung disampaikan ke lembaga atau dinas terkait sehingga respons lebih cepat, kemudian meningkatkan transparansi dan akuntabilitas yakni pelapor dapat melihat status laporan (*tracking*) dan memastikan laporan ditindaklanjuti, serta mengurangi biaya yang harus dikeluarkan dan hambatan administrasi yaitu tidak perlu bertatap muka, menggunakan dokumen fisik atau birokrasi yang rumit.²

¹ Diakses pada UU Nomor 25 Tahun 2009 pada tanggal 02 Oktober 2025.

² **Kementerian PANRB (2021)**. *Pedoman Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!)*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Sebagai bentuk transformasi birokrasi untuk mewujudkan konsep *E-Government* maka setiap daerah di Indonesia perlu memiliki aplikasi layanan publik berbasis online seperti aplikasi pengaduan masyarakat berbasis online. Hal ini bertujuan untuk mempercepat proses pelayanan publik yang efektif dan efisien. Namun dalam proses implementasinya masih menemukan persoalan, hal ini dikarenakan masih banyak daerah di Indonesia mengalami kendala pada kapasitas sumber daya manusia, kompetensi yang belum mumpuni, keterbatasan penguasaan teknologi informasi, serta rendahnya loyalitas pelayanan menghambat efektivitas birokrasi di daerah.

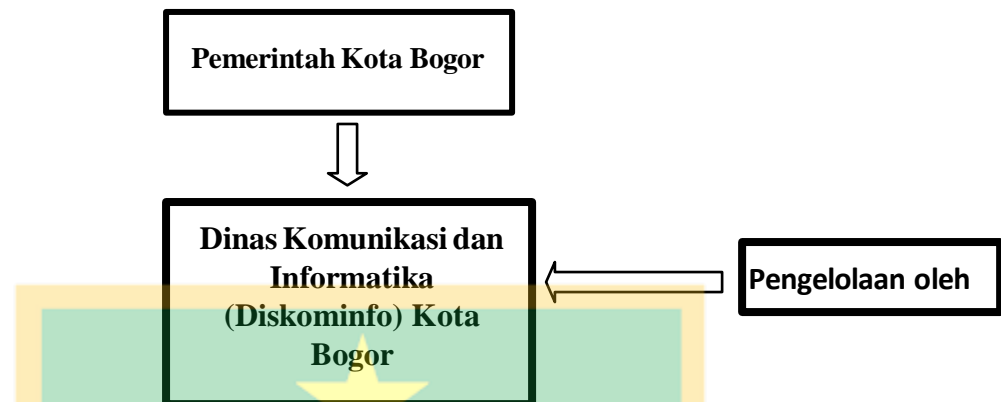
Otonomi daerah memberikan keleluasaan kepada pemerintah daerah untuk mengatur urusan daerah tersebut, tetapi yang menjadi persoalan adalah koordinasi antar instansi masih sering berjalan secara parsial. Akibatnya kebijakan dan program sering tidak seimbang, tidak efisien dan menimbulkan kesenjangan antarwilayah. Selain itu kesenjangan infrastruktur dan teknologi juga menjadi penghambat dimana penerapan aplikasi pengaduan berbasis online ini belum bisa dilakukan secara merata mengingat banyak daerah masih mengalami keterbatasan jaringan internet, fasilitas teknologi yang belum memadai serta literasi digital baik petugas birokrasi maupun masyarakat, sehingga transformasi birokrasi melalui penerapan aplikasi pengaduan online ini berjalan lambat. Namun permasalahan tersebut dapat diatasi jika terdapat keseriusan dari pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik melalui *E – Government*.³

Salah satu daerah yang menerapkan aplikasi pengaduan masyarakat berbasis online adalah Kota Bogor. Kota Bogor menyadari bahwa masyarakat membutuhkan pelayanan publik yang berkualitas dan inovasi dalam pelayanan publik, maka hadirlah aplikasi SiBadra (Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran) yang diluncurkan Pemerintah Kota Bogor pada akhir April 2019. Aplikasi ini merupakan media bagi masyarakat Kota Bogor untuk menyampaikan pengaduan, saran dan permintaan layanan publik kepada pemerintah Kota Bogor secara *real time*.⁴

³ Diakses pada Jurnal Penerapan E-Government Melalui Aplikasi SiBadra Pada Pemerintah Kota Bogor pada tanggal 2 Oktober 2025

⁴ Diakses pada pada artikel Mengenal Aplikasi SiBadra, Inovasi Pemerintah Kota Bogor.

Gambar 1.1
Inisiator terbentuknya aplikasi SiBadra!

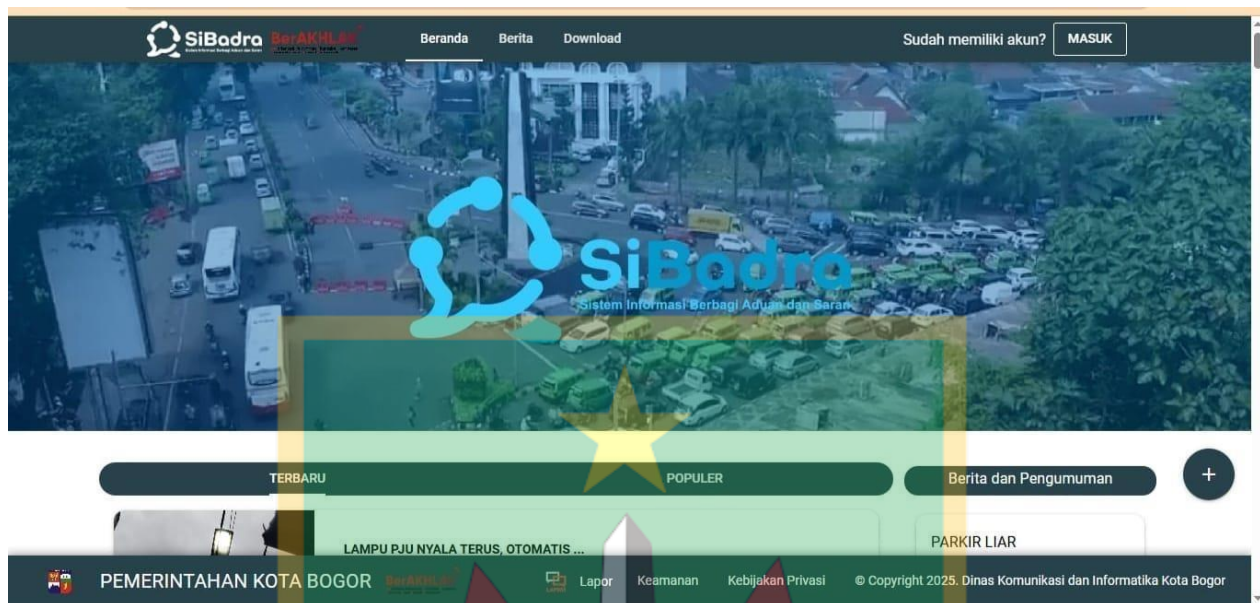


Sumber: Olahan Peneliti

Berdasarkan gambar diatas dipaparkan bagan mengenai siapa yang menjadi inisiator terbentuknya aplikasi SiBadra dan organisasi perangkat daerah yang mengelolanya. Aplikasi ini dirancang agar pengaduan masyarakat dapat disampaikan kepada instansi/lembaga terkait sehingga proses penanganannya lebih cepat dan transparan. Inovasi ini diciptakan dengan tujuan sebagai berikut:⁷ Mempermudah masyarakat menyampaikan pengaduan & saran, meningkatkan responsivitas pemerintahan, mewujudkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, mendorong partisipasi publik dalam pemerintahan, efisiensi dalam pelayanan publik berbasis teknologi, serta integrasi layanan publik dalam satu platform

Dengan adanya SiBadra diharapkan menjadi media penghubung antara pemerintah dengan masyarakat. SiBadra juga merupakan bagian dari strategi pemerintah Kota Bogor menuju *Smart City*. Melalui aplikasi ini, pemerintah berusaha mengurangi hambatan birokrasi yang kerap dinilai rumit dan lamban, selain itu sistem yang bersifat *real-time* memudahkan pemerintah untuk memantau tindak lanjut laporan, sedangkan masyarakat bisa melihat status penyelesaian pengaduan mereka dengan jelas dan transparan. Dengan demikian hadirnya aplikasi ini berpeluang besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus menumbuhkan kembali rasa kepercayaan publik terhadap pemerintah kota Bogor.

Gambar 1.2
Halaman Utama Aplikasi SiBadra



Sumber: <https://sibadra.kotabogor.go.id/#/>

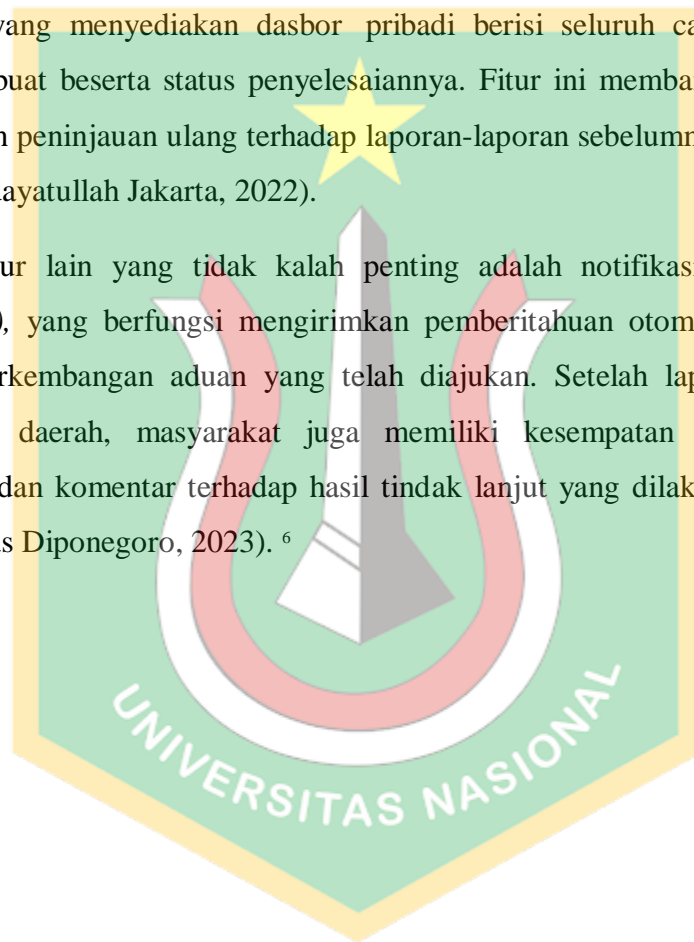
Gambar diatas merupakan halaman utama pada aplikasi Sibadra. Sebelum membuat laporan, masyarakat harus membuat akun dengan mengisi data pribadi untuk bisa bergabung dan membuat laporan di aplikasi ini. Jika sudah terdaftar di akun SiBadra maka masyarakat dapat bergabung ke dalam aplikasi dan bisa membuat laporan yang ingin dilaporkan kepada pemerintah Kota Bogor. Masyarakat dapat melihat juga laporan-laporan dari masyarakat lain yang ditindaklanjuti oleh Pemerintah ketika berada di dalam aplikasi SiBadra. Menunjukkan adanya transparansi pemerintah ke dalam sistem pengaduan ini, masyarakat bisa ikut dan mengawasi tindak lanjut pengaduan.

Aplikasi SiBadra memiliki berbagai fitur di dalamnya dirancang guna meningkatkan kualitas serta efisiensi pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Bogor. Salah satu fitur utama yang menjadi andalan ialah fitur pengaduan masyarakat, yang memungkinkan warga mengirimkan keluhan, laporan, maupun saran terkait layanan publik. Dalam penggunaan fitur tersebut, pelapor dapat menambahkan keterangan berupa deskripsi masalah, foto pendukung, serta lokasi kejadian melalui sistem GPS, agar laporan dapat diverifikasi dan diteruskan ke perangkat daerah yang berwenang (Jurnal PPMR Universitas Diponegoro, 2023).⁵

Selanjutnya, terdapat fitur pelacakan status pengaduan (*tracking*) yang memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memantau sejauh mana laporan mereka telah diproses. Melalui fitur ini, pengguna dapat melihat status perkembangan aduan, mulai dari tahap dalam proses, ditindaklanjuti, hingga selesai, sesuai tindak lanjut yang dilakukan oleh instansi terkait (Janitra: Jurnal Kajian Komunikasi dan Media Universitas Padjadjaran, 2022).

Selain itu, aplikasi ini juga dilengkapi dengan fitur profil dan riwayat laporan, yang menyediakan dasbor pribadi berisi seluruh catatan laporan yang pernah dibuat beserta status penyelesaiannya. Fitur ini membantu pengguna untuk melakukan peninjauan ulang terhadap laporan-laporan sebelumnya (Repository UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022).

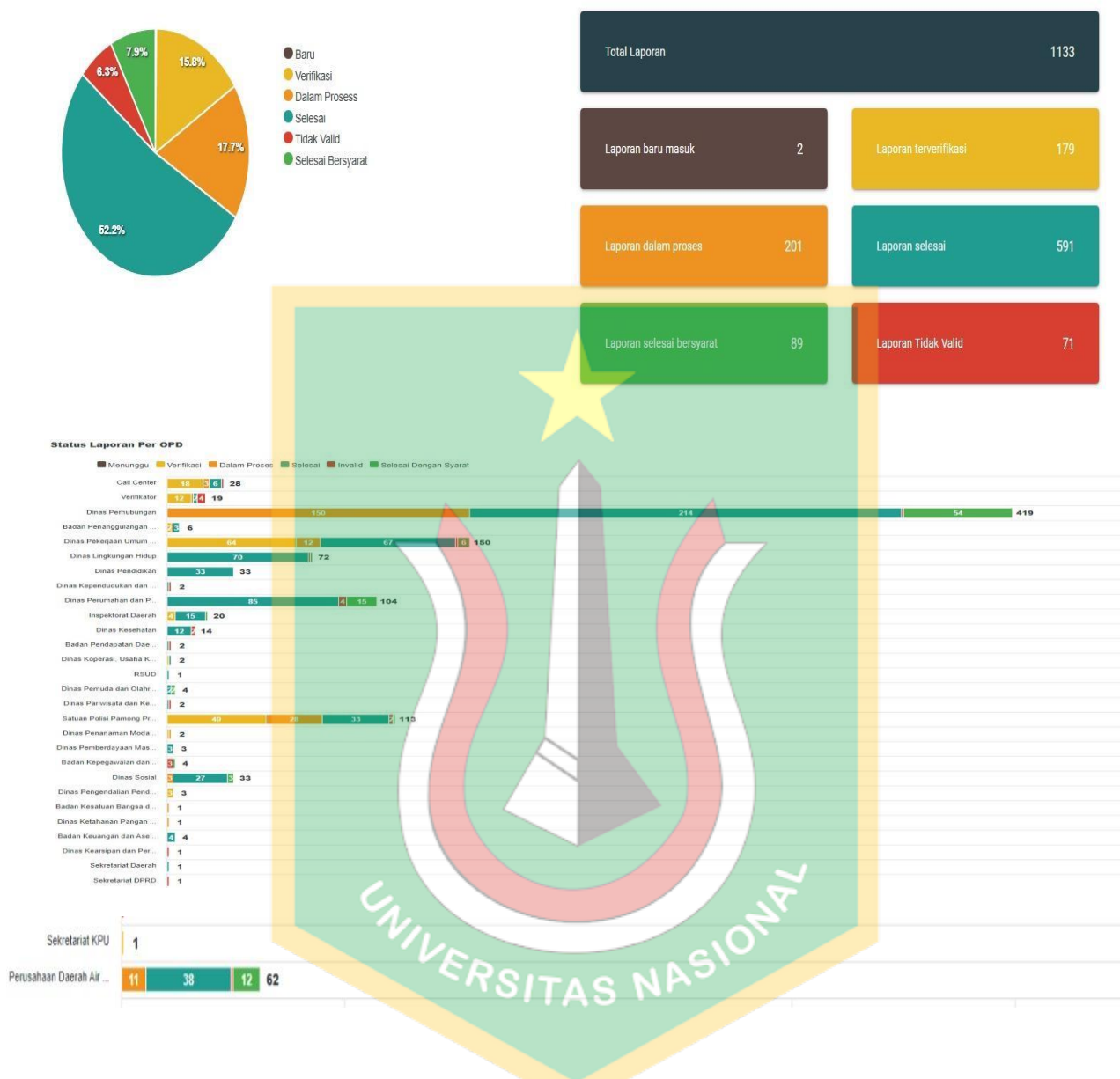
Fitur lain yang tidak kalah penting adalah notifikasi dan umpan balik (*feedback*), yang berfungsi mengirimkan pemberitahuan otomatis kepada pelapor terkait perkembangan aduan yang telah diajukan. Setelah laporan diproses oleh perangkat daerah, masyarakat juga memiliki kesempatan untuk memberikan penilaian dan komentar terhadap hasil tindak lanjut yang dilakukan (Jurnal PPMR Universitas Diponegoro, 2023).⁶



⁵ Diakses pada (Jurnal PPMR Universitas Diponegoro, 2023). Pada 5 Oktober 2025

⁶ Diakses pada Jurnal Kajian Komunikasi dan Media Universitas Padjadjaran, 2022). Pada 5 Oktober 2025

Gambar 1.3



Data Pengaduan Pada Aplikasi SiBadra Tahun 2024

Sumber: Diskominfo Kota Bogor

Berdasarkan rekapitulasi pada data diatas, total laporan pengaduan masyarakat yang tercatat sepanjang tahun 2024 berjumlah 1.133 laporan. Dari jumlah tersebut, sebagian besar laporan telah ditangani oleh pemerintah daerah. Hal ini terlihat dari jumlah laporan selesai sebanyak 591 laporan, yang menunjukkan bahwa lebih dari separuh aduan masyarakat telah ditindaklanjuti hingga tahap penyelesaian. Selain itu, terdapat 201 laporan yang masih dalam proses penanganan, serta 179 laporan yang telah diverifikasi, yang menandakan bahwa laporan-laporan tersebut telah melalui tahap awal pemeriksaan dan sedang atau akan ditindaklanjuti oleh OPD terkait.

Di sisi lain, sistem SiBadra juga mencatat adanya 89 laporan yang dinyatakan selesai bersyarat, yaitu laporan yang telah ditindaklanjuti namun penyelesaiannya masih bergantung pada kondisi atau ketentuan tertentu. Sementara itu, terdapat 71 laporan yang dikategorikan tidak valid, yang umumnya disebabkan oleh ketidaksesuaian isi laporan dengan ketentuan pelaporan, kurangnya bukti pendukung, atau laporan yang berada di luar kewenangan Pemerintah Kota Bogor. Jumlah laporan baru yang masih berada pada tahap awal tercatat relatif kecil, yaitu 2 laporan, yang menunjukkan bahwa mayoritas aduan telah masuk ke dalam alur penanganan sistem.

Apabila dilihat berdasarkan distribusi status laporan, diagram menunjukkan bahwa kategori laporan selesai mendominasi dengan persentase sekitar 52,2%, diikuti oleh laporan dalam proses sebesar 17,7% dan laporan dalam tahap verifikasi sekitar 15,8%. Adapun laporan tidak valid berada pada kisaran 6,3%, sedangkan laporan selesai bersyarat mencapai sekitar 7,9%. Komposisi ini mengindikasikan bahwa kinerja penanganan aduan melalui SiBadra cenderung berjalan cukup efektif, dengan proporsi penyelesaian yang lebih besar dibandingkan laporan yang belum ditindaklanjuti.

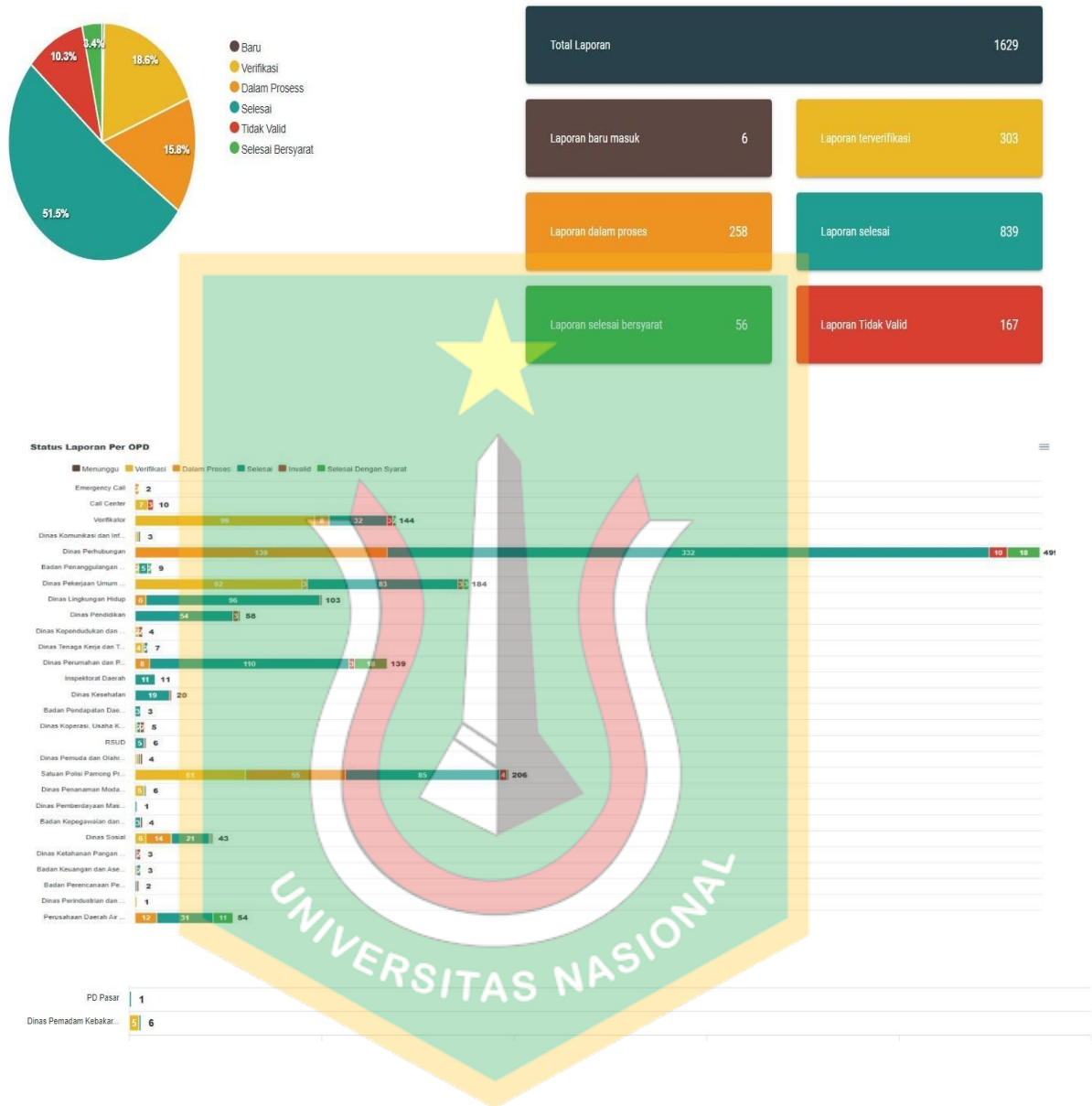
Selanjutnya, jika ditinjau dari sebaran laporan per OPD, terlihat bahwa beberapa perangkat daerah memiliki jumlah laporan yang relatif tinggi. Dinas Perhubungan tercatat sebagai OPD dengan jumlah penanganan laporan paling besar, dengan total 419 laporan, yang sebagian besar telah diselesaikan dan sebagian lainnya masih dalam proses atau selesai bersyarat. Hal ini

menunjukkan bahwa isu-isu yang berkaitan dengan lalu lintas, transportasi, dan fasilitas jalan menjadi salah satu perhatian utama masyarakat. Selain itu, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang juga menangani jumlah laporan yang cukup signifikan, yakni 150 laporan, yang mencerminkan tingginya aduan masyarakat terkait infrastruktur fisik.

Beberapa OPD lain seperti Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Perumahan dan Permukiman, serta Satuan Polisi Pamong Praja juga menunjukkan kontribusi yang cukup besar dalam penanganan aduan masyarakat. Sebaliknya, terdapat OPD dengan jumlah laporan yang relatif sedikit, bahkan hanya satu hingga dua laporan, yang mengindikasikan bahwa aduan masyarakat tidak tersebar secara merata di seluruh perangkat daerah dan cenderung terfokus pada sektor-sektor tertentu.

Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa SiBadra berfungsi sebagai sistem pengaduan yang aktif digunakan masyarakat dan mampu mendistribusikan laporan secara jelas kepada OPD sesuai kewenangannya. Tingginya jumlah laporan yang telah diselesaikan menjadi indikator positif terhadap kinerja pelayanan publik Pemerintah Kota Bogor, meskipun masih diperlukan upaya berkelanjutan untuk mempercepat penyelesaian laporan yang masih dalam proses serta meminimalkan laporan tidak valid melalui peningkatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat.

Gambar 1.4



Data Pengaduan Pada Aplikasi SiBadra Tahun 2025

Sumber: Diskominfo Kota Bogor

Berdasarkan hasil rekapitulasi data pengaduan diatas, di tahun 2025 tercatat sebanyak 1.629 laporan yang diterima dan ditindaklanjuti. Dari total tersebut, mayoritas laporan telah berada pada tahap akhir penanganan. Laporan yang dinyatakan selesai mencapai 839 kasus atau sekitar 51,5%, yang menunjukkan bahwa lebih dari separuh pengaduan masyarakat telah ditindaklanjuti hingga tuntas. Selain itu, terdapat 56 laporan yang dikategorikan selesai bersyarat, yaitu laporan yang penyelesaiannya disertai dengan ketentuan atau tindak lanjut tertentu.

Di samping laporan yang telah diselesaikan, masih terdapat sejumlah pengaduan yang berada pada tahap penanganan. Sebanyak 303 laporan tercatat dalam status verifikasi, sedangkan 258 laporan masih berada pada fase dalam proses oleh organisasi perangkat daerah yang berwenang. Sementara itu, 167 laporan diklasifikasikan sebagai tidak valid, umumnya disebabkan oleh ketidaksesuaian laporan, keterbatasan kelengkapan data, atau tidak berada dalam lingkup OPD terkait

Apabila ditinjau berdasarkan distribusi laporan per organisasi perangkat daerah, terlihat adanya perbedaan tingkat intensitas penanganan. Dinas Perhubungan tercatat sebagai salah satu instansi dengan jumlah laporan terbanyak, khususnya pada kategori laporan yang telah diselesaikan, yang mencerminkan tingginya interaksi layanan publik di sektor tersebut. Selain itu, Satuan Polisi Pamong Praja, Dinas Pekerjaan Umum, dan Dinas Lingkungan Hidup juga menunjukkan volume penanganan laporan yang relatif signifikan, baik pada tahap proses maupun penyelesaian. Sebaliknya, beberapa OPD lainnya mencatat jumlah laporan yang lebih terbatas.

Secara umum, data pengaduan tersebut menunjukkan capaian kinerja penanganan laporan yang cukup baik, ditandai dengan dominasi laporan yang telah diselesaikan dibandingkan dengan laporan yang masih berada pada tahap awal. Meskipun demikian, keberadaan laporan dalam status verifikasi, proses, serta tidak valid tetap memerlukan perhatian lebih lanjut guna meningkatkan efektivitas tindak lanjut laporan, ketepatan klasifikasi laporan, serta kualitas pelayanan pengaduan publik secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi data pengaduan masyarakat melalui aplikasi SiBadra, terlihat adanya peningkatan jumlah laporan yang cukup signifikan dari tahun 2024 ke tahun 2025. Pada tahun 2024, total laporan yang tercatat berjumlah 1.133 laporan, sedangkan pada tahun 2025 jumlah tersebut meningkat menjadi 1.629 laporan. Kenaikan ini menunjukkan meningkatnya tingkat partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan SiBadra sebagai sarana penyampaian pengaduan sekaligus mencerminkan meningkatnya kepercayaan publik terhadap sistem pengaduan yang disediakan oleh Pemerintah Kota Bogor.

Dari sisi penyelesaian laporan, dari kedua tahun menunjukkan kenaikan. Pada tahun 2024, laporan yang telah diselesaikan mencapai 591 laporan sementara pada tahun 2025 jumlah laporan selesai meningkat menjadi 839 laporan. Hal ini mengindikasikan bahwa kapasitas pemerintah daerah dalam menangani pengaduan masyarakat turut meningkat seiring dengan bertambahnya volume laporan yang masuk.

Selain laporan yang telah selesai, pada kedua tahun tersebut juga terdapat laporan yang berada pada tahap proses dan verifikasi. Pada tahun 2024, laporan dalam proses tercatat sebanyak 201 laporan, sedangkan laporan yang telah diverifikasi berjumlah 179 laporan. Sementara itu, pada tahun 2025 jumlah laporan dalam proses meningkat menjadi 258 laporan, dan laporan pada tahap verifikasi mencapai 303 laporan. Peningkatan pada kedua kategori ini menunjukkan bahwa alur penanganan pengaduan tetap berjalan aktif, meskipun bertambahnya jumlah laporan masuk berimplikasi pada meningkatnya beban kerja OPD dalam tahap penelaahan dan tindak lanjut.

Selanjutnya, laporan dengan status selesai bersyarat menunjukkan perbedaan yang cukup mencolok. Pada tahun 2024, jumlah laporan selesai bersyarat tercatat sebanyak 89 laporan, sedangkan pada tahun 2025 jumlahnya menurun menjadi 56 laporan. Penurunan ini dapat diinterpretasikan sebagai adanya perbaikan dalam kualitas penyelesaian laporan, di mana semakin banyak aduan yang dapat diselesaikan secara tuntas tanpa memerlukan ketentuan atau tindak lanjut tambahan.

Namun demikian, pada kategori laporan tidak valid, terjadi peningkatan yang perlu menjadi perhatian. Pada tahun 2024, laporan tidak valid berjumlah 71

laporan, sementara pada tahun 2025 meningkat menjadi 167 laporan. Kondisi ini mengindikasikan masih adanya permasalahan dalam pemahaman masyarakat terhadap mekanisme dan kriteria pelaporan, seperti ketidaksesuaian substansi aduan, keterbatasan data pendukung, atau laporan yang berada di luar kewenangan OPD. Oleh karena itu, peningkatan sosialisasi mengenai tata cara pelaporan yang tepat menjadi kebutuhan penting untuk menekan jumlah laporan tidak valid di masa mendatang.

Jika ditinjau dari sebaran laporan berdasarkan organisasi perangkat daerah, pada kedua tahun pengamatan terlihat pola yang relatif serupa. Dinas Perhubungan secara konsisten menjadi OPD dengan jumlah laporan tertinggi, baik pada tahun 2024 maupun 2025. Hal ini menunjukkan bahwa isu-isu terkait transportasi, lalu lintas, dan fasilitas jalan masih menjadi perhatian utama masyarakat. Selain itu, OPD lain seperti Dinas Pekerjaan Umum, Dinas Lingkungan Hidup, serta Satuan Polisi Pamong Praja juga mencatat volume penanganan laporan yang cukup signifikan, mencerminkan tingginya intensitas pelayanan publik pada sektor-sektor tersebut. Sebaliknya, beberapa OPD lainnya menerima jumlah laporan yang terbatas, yang menunjukkan bahwa pengaduan masyarakat cenderung terfokus pada bidang tertentu yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan sehari-hari.

Secara keseluruhan, perbandingan data pengaduan SiBadra tahun 2024 dan 2025 menunjukkan bahwa sistem pengaduan masyarakat ini berfungsi secara aktif dan berkelanjutan. Peningkatan jumlah laporan yang masuk diikuti dengan peningkatan jumlah laporan yang diselesaikan, sehingga mencerminkan kinerja pelayanan publik yang relatif baik. Meskipun demikian, meningkatnya jumlah laporan dalam proses, verifikasi, serta laporan tidak valid menunjukkan perlunya penguatan koordinasi antar OPD, percepatan mekanisme tindak lanjut, serta peningkatan edukasi publik agar efektivitas dan kualitas penanganan pengaduan masyarakat dapat terus ditingkatkan.

Gambar 1.5
Data Keterhubungan SiBadra



Sumber: Olahan Peneliti

Aplikasi SiBadra sudah terhubung dengan organisasi perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kota Bogor, yaitu Dinas perhubungan yang berkaitan dengan persoalan transportasi, lalu lintas dan kemacetan, lalu Dinas Pekerjaan Umum & Penataan Ruang (PUPR) yang berkaitan dengan perbaikan jalan, saluran drainase, fasilitas umum, kemudian Satpol PP tentang ketertiban umum, adalagi Dinas perumahan & pemukiman yang berkaitan dengan perumahan, lingkungan dan pemukiman warga serta Dinas Komunikasi & Informatika yang mengelola aplikasi SiBadra. Sejak diluncurkan aplikasi SiBadra telah menerima ribuan laporan dalam 3 tahun pertama beroperasi Sejak Mei 2019 hingga Mei 2022, aplikasi SiBadra telah menerima sebanyak 6.641 pengaduan. Tingginya jumlah pengaduan dipengaruhi oleh mudahnya proses pengajuan pengaduan yang dapat dilakukan dengan praktis, dan dapat diakses kapan saja dan dimana saja.

Namun disisi lain, terdapat beberapa masalah dalam penerapan aplikasi SiBadra diantaranya :

Pertama, Penilaian pengguna di Google Play Store menggunakan rentang 1–5 bintang. Sejak diluncurkan pada 2019, aplikasi SiBadra memperoleh rata-rata rating sebesar 2 dari 5, menurut evaluasi pengguna.

Kedua, Tingkat unduhan aplikasi masih relatif rendah. Data Google Playstore menunjukkan total unduhan SiBadra sekitar 10.000 kali, yaitu hanya sekitar 0,87% dari total penduduk Kota Bogor yang mencapai 1.144.108 jiwa pada Desember 2025, dengan jumlah kepala keluarga mencapai 366.192 atau 2,73% kepala keluarga. Angka yang menunjukkan partisipasi pengguna yang belum memadai. Alasan mengapa unduhan SiBadra masih diangka 10.000 lebih padahal aplikasi ini sudah diluncurkan sejak 2019 adalah kondisi tersebut dipengaruhi oleh sejumlah faktor diantaranya : menurunnya tingkat penyelesaian laporan, serta rendahnya penilaian pengguna pada platform unduhan aplikasi. Penilaian negatif dan pengalaman penggunaan yang kurang memuaskan turut membentuk persepsi masyarakat bahwa aplikasi belum memberikan manfaat yang maksimal. Meskipun tingkat akses internet masyarakat Kota Bogor tergolong tinggi, jumlah pengguna yang mengunduh aplikasi masih sangat terbatas. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberadaan aplikasi belum dikenal secara luas oleh masyarakat. Selain itu Rendahnya tingkat kesadaran (awareness) publik menyebabkan banyak warga tidak mengetahui fungsi, manfaat, maupun tata cara penggunaan aplikasi SiBadra. Situasi tersebut mengindikasikan bahwa strategi komunikasi publik dan pemasaran aplikasi belum berjalan secara optimal, sehingga secara langsung berkontribusi terhadap rendahnya angka unduhan dan tingkat penggunaan aktif aplikasi oleh masyarakat.

Ketiga, Kinerja teknis SiBadra belum sepenuhnya andal; pengguna melaporkan berbagai kendala teknis seperti masalah saat pendaftaran, kegagalan pengunggahan foto sebagai bukti, dan kesulitan sistem dalam mendeteksi lokasi pelapor

Keempat, Ketimpangan kemampuan literasi digital masyarakat dimana sebagian masyarakat khususnya kelompok usia lanjut dan masyarakat dengan latar belakang pendidikan tertentu masih mengalami kesulitan dalam mengakses dan menggunakan layanan berbasis aplikasi.

Kelima, Sosialisasi yang belum menyeluruh dimana informasi mengenai keberadaan, fungsi dan tata cara penggunaan SiBadra belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Keenam, Keterbatasan akses perangkat dan jaringan internet dimana kondisi ini menjadi kendala bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan ekonomi atau berada di wilayah dengan infrastruktur jaringan yang belum optimal.

Dalam penelitian ini, peneliti tertarik membahas mengenai sejauh mana masyarakat mengetahui dan paham mengenai keberadaan serta cara menggunakan aplikasi ini. Secara umum sebagian masyarakat Kota Bogor sudah mengetahui keberadaan aplikasi ini, terbukti dengan tingkat unduhan aplikasi ini sebanyak 10 ribu unduhan di Playstore namun dengan rating yang cukup rendah yaitu 2,8 dari 5 di playstore. Kemudian secara penggunaan, pengguna aplikasi ini yang didominasi masyarakat Kota Bogor sudah paham cara menggunakan aplikasi ini terkhusus bagaimana cara melaporkan keluhan melalui aplikasi ini. Namun masih ada beberapa masalah yang dihadapi Pemerintah Kota Bogor terkait dengan antusiasme masyarakat dalam menggunakan aplikasi ini diantaranya :

1. Masyarakat mempertanyakan keamanan bagi pelapor
2. Masyarakat tidak ingin lagi menggunakan aplikasi ini karena kecewa keluhan yang dilaporkan tidak ditindaklanjuti oleh OPD terkait.
3. Kekhawatiran pada saat mendaftar akun karena dimintai data pribadi.

Namun untuk poin nomor 1 Pemerintah Kota Bogor sudah menyediakan solusi yaitu dari sisi kerahasiaan, SiBadra saat ini telah dilengkapi dengan fitur pelaporan anonim yang memungkinkan setiap laporan disampaikan tanpa ditampilkan dalam publikasi serta menjaga kerahasiaan identitas pelapor.

Dengan mekanisme ini, identitas pelapor hanya dapat diketahui oleh sistem dan pelapor itu sendiri.

Disisi lain, Pemerintah Kota Bogor perlu melakukan sosialisasi secara masif agar semakin banyak masyarakat yang tahu dan menggunakan aplikasi ini namun juga sejalan dengan perbaikan sistem aplikasi serta sumber daya manusia yang kompeten agar pelayanan kepada masyarakat melalui aplikasi ini berjalan optimal. Berikut beberapa cara pemerintah Kota Bogor melakukan sosialisasi atau pengenalan aplikasi SiBadra kepada masyarakat diantaranya : Sosialisasi tidak hanya menasar orang dewasa tetapi juga anak-anak dari lingkungan sekolah, SiBadra menjadi media penghubung antara anak-anak dan Pemerintah Kota Bogor. Sehingga jika anak-anak menemukan sesuatu di lingkungan sekolah, rumah ataupun lingkungan sekitar bisa ikut melaporkan.

Selain itu Pemerintah Kota Bogor melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui media sosial seperti Instagram & TikTok serta media elektronik & cetak, selain itu sosialisasi juga dilakukan secara tatap muka misalnya pertemuan warga, pertemuan RT/RW dan juga melalui kader masyarakat.

Selain itu terkait dengan sistem aplikasi, SiBadra telah dirancang dengan alur aduan yang sudah dikirim pelapor akan segera diverifikasi lalu diteruskan ke dinas-dinas atau OPD yang bersangkutan sesuai dengan tugas & fungsinya. Berdasarkan standar operasional prosedur (SOP), setiap aduan yang masuk melalui aplikasi akan diverifikasi oleh admin dan secara otomatis diteruskan kepada OPD yang berwenang dalam waktu maksimal tujuh menit. Biasanya ditandai dengan respon di kolom komentar yang dibalas oleh Diskominfo bahwa laporan sudah diteruskan kepada OPD/Dinas terkait.

Apabila dalam kurun waktu 24 jam tidak terdapat tanggapan dari OPD terkait, maka sistem akan meneruskan aduan tersebut kepada Kepala OPD. Selanjutnya, jika hingga 48 jam sejak aduan diterima Kepala OPD belum memberikan respon, sistem akan mengirimkan notifikasi kepada Wali Kota agar aduan masyarakat dapat segera ditindaklanjuti. Kemudian laporan yang masuk ke SiBadra juga menjadi atensi dari Walikota Bogor.

Berikut adalah cara menggunakan aplikasi SiBadra :

- **Unduh Aplikasi SiBadra**

Pengguna dapat mengunduh aplikasi SiBadra melalui Google Play Store untuk Android dan App Store untuk perangkat iOS. Atau dapat langsung mengakses website SiBadra jika menggunakan komputer atau laptop.

- **Buka Aplikasi dan Lakukan Pendaftaran**

Setelah aplikasi terpasang, jalankan aplikasi dan ikuti langkah pendaftaran sesuai instruksi yang diberikan, termasuk mengisi data akun pribadi

- **Pilih Menu Membuat Laporan**

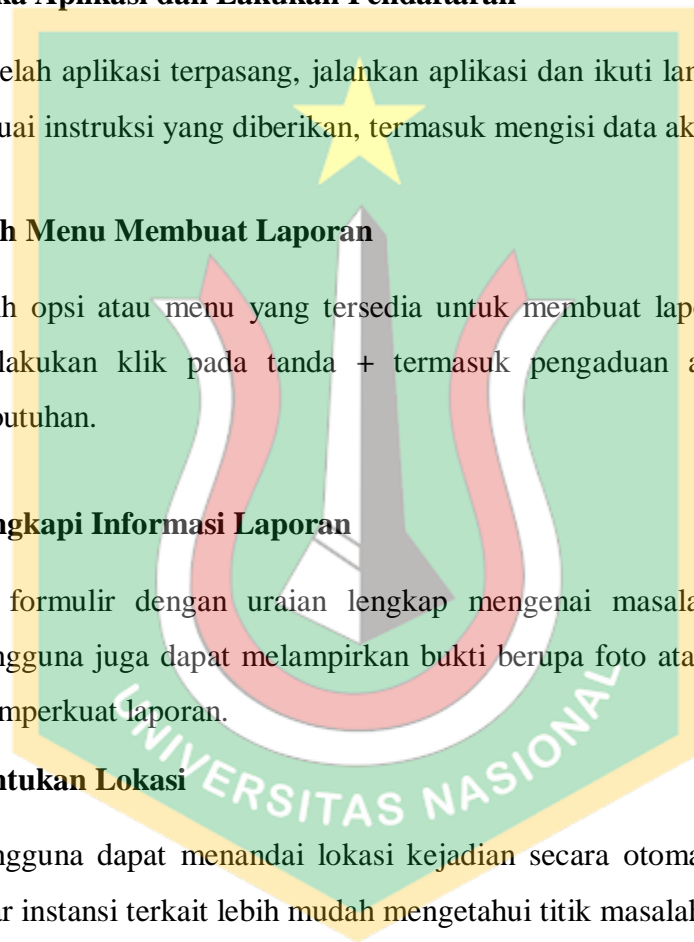
Pilih opsi atau menu yang tersedia untuk membuat laporan baru dengan melakukan klik pada tanda + termasuk pengaduan atau saran sesuai kebutuhan.

- **Lengkapi Informasi Laporan**

Isi formulir dengan uraian lengkap mengenai masalah yang ditemui. Pengguna juga dapat melampirkan bukti berupa foto atau dokumen untuk memperkuat laporan.

- **Tentukan Lokasi**

Pengguna dapat menandai lokasi kejadian secara otomatis atau manual agar instansi terkait lebih mudah mengetahui titik masalah



- **Pilih Opsi Identitas Pelapor**

Aplikasi memberikan pilihan untuk melapor secara anonim atau dengan identitas pelapor. Fitur anonim ini memungkinkan laporan tetap masuk tanpa menampilkan identitas pengguna kepada publik, hanya sistem dan pelapor yang mengetahuinya.

- **Kirim Laporan**

Setelah semua keterangan lengkap, kirim laporan melalui tombol atau fungsi yang disediakan aplikasi.

- **Pantau Status Penanganan**

Pengguna dapat mengikuti perkembangan penanganan laporan melalui fitur status di dalam aplikasi..



Jika dilihat dari alur diatas, cukup mudah menggunakan aplikasi SiBadra khususnya pada proses pelaporan keluhan, karena fitur nya di rancang mudah digunakan oleh masyarakat dari berbagai kalangan.

Secara umum, menu pada aplikasi SiBadra cukup familiar dengan kondisi Kota Bogor. Aplikasi Sibadra dirancang untuk mengakomodasi berbagai persoalan perkotaan yang secara nyata banyak dijumpai di Kota Bogor. Sebagai kota penyangga kawasan metropolitan, pusat jasa dan pariwisata, wilayah dengan tingkat curah hujan yang tinggi, serta kota dengan kepadatan lalu lintas dan permukiman yang terus meningkat, Kota Bogor menghadapi beragam permasalahan khas perkotaan.

Kondisi tersebut tercermin dalam kategori aduan yang tersedia pada aplikasi Sibadra, seperti permasalahan infrastruktur jalan dan drainase, pengelolaan sampah dan kebersihan lingkungan, penerangan jalan umum, gangguan ketertiban, penyediaan fasilitas umum dan ruang terbuka, serta pelayanan oleh perangkat daerah.

Kategori aduan yang disusun berdasarkan realitas tersebut menjadikan menu Sibadra relatif mudah dipahami dan dikenali oleh masyarakat, karena selaras dengan pengalaman sehari-hari warga dalam berinteraksi dengan lingkungan kota dan pelayanan pemerintah daerah.

Selain cara penggunaan dalam konteks aplikasi, Berikut ini adalah sistem kerja aplikasi SiBadra secara keseluruhan dari awal.

Sistem kerja aplikasi SiBadra merupakan mekanisme terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan dan saran masyarakat Kota Bogor. Alur kerja aplikasi ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Identifikasi Isu Perkotaan

Isu yang ditangani melalui aplikasi SiBadra mencakup berbagai permasalahan publik di Kota Bogor, seperti kerusakan jalan, kemacetan lalu lintas, tindak kriminalitas, banjir, saluran drainase yang tidak berfungsi, serta permasalahan perkotaan lainnya.

2. Penyalpaian Laporan oleh Masyarakat

Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan maupun saran melalui aplikasi SiBadra dengan terlebih dahulu mengunduh aplikasi. Pengguna diwajibkan membuat akun menggunakan alamat email dan nomor telepon. Setelah akun aktif, masyarakat dapat mengirim laporan disertai deskripsi permasalahan dan bukti pendukung berupa foto.

3. Verifikasi Laporan

Setiap laporan yang masuk akan melalui proses verifikasi untuk memastikan kebenaran, kelengkapan, dan kesesuaian informasi yang disampaikan oleh pelapor.

4. Peran Admin SiBadra

Proses verifikasi dilakukan oleh admin SiBadra. Bergantian selama 24 jam untuk memantau dan mengelola laporan masyarakat.

5. Penugasan kepada Perangkat Daerah Terkait

Admin SiBadra mendistribusikan laporan kepada admin organisasi perangkat daerah (OPD) yang berwenang, dengan mempertimbangkan jenis permasalahan dan lokasi kejadian.

6. Koordinasi Internal Antar Instansi

Admin OPD melakukan koordinasi internal dengan dinas atau instansi terkait guna menentukan langkah penanganan yang tepat terhadap permasalahan yang dilaporkan.

7. Komunikasi dengan Pelapor

Admin SiBadra menjalin komunikasi dengan pelapor untuk memperoleh informasi tambahan terkait kondisi dan lokasi permasalahan, apabila diperlukan.

8. Penanganan Permasalahan

Permasalahan ditindaklanjuti oleh instansi atau dinas terkait sesuai dengan tingkat urgensi dan kondisi di lapangan. Pada tahap ini, status laporan dalam aplikasi akan berubah menjadi “diproses”.

9. Penyelesaian Masalah

Setelah permasalahan berhasil ditangani, status laporan akan diperbarui menjadi “selesai”. Admin juga mengunggah dokumentasi berupa foto sebagai bukti bahwa penanganan telah dilakukan.

10. Penyampaian Informasi kepada Masyarakat

Masyarakat menerima pemberitahuan terkait hasil penanganan permasalahan yang telah diselesaikan melalui aplikasi SiBadra.

11. Evaluasi Kepuasan Pelayanan

Masyarakat diberikan kesempatan untuk memberikan umpan balik atau penilaian terhadap kualitas pelayanan, meliputi kecepatan penanganan, efektivitas komunikasi, dan hasil penyelesaian masalah.

12. Pengawasan oleh Badan Berwenang

Seluruh proses pengelolaan pengaduan dan pelayanan publik melalui aplikasi SiBadra berada di bawah pengawasan Pemerintah Kota Bogor sebagai otoritas yang berwenang.

Dalam konteks lain, seiring dengan berkembangnya penggunaan aplikasi pengaduan online di berbagai kota di Indonesia, penulis tertarik membandingkan aplikasi SiBadra dengan aplikasi JAKI (Jakarta Kini) yang sama-sama menjadi wadah untuk meningkatkan pelayanan publik secara online.

JAKI adalah aplikasi digital yang dirancang dan dilengkapi berbagai fitur yang dikembangkan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebagai bagian dari *Smart City*. Fitur yang disediakan JAKI tergolong lengkap diantaranya akses kemudahan untuk pelayanan publik, informasi terkini lalu lintas dan peta interaktif yang memudahkan para pengguna untuk mencari tempat dan

rekomendasi transportasi publik, lalu aplikasi ini juga memberi informasi mengenai acara dan tempat wisata di Ibukota Jakarta.

JAKI memiliki berbagai fitur diantaranya : JakLapor, JakWarta, JakRespons, JakPangan, JakPantau, JakISPU, JakSiaga, JakPenda, JakSurvei dan JakWifi. JakLapor adalah fitur pelaporan permasalahan di wilayah Jakarta yang dilengkapi dengan teknologi geotagging. Melalui fitur ini, masyarakat dapat menyampaikan laporan dengan mengunggah foto, memberikan deskripsi permasalahan, dan mengirimkannya secara langsung. Setiap laporan yang masuk melalui JakLapor selanjutnya akan diproses dalam sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM) untuk ditindaklanjuti oleh petugas Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. JakLapor adalah fitur yang memiliki kemiripan dengan SiBadra.

Beberapa kemiripan JAKI (JakLapor) dengan SiBadra diantaranya :

1. Keduanya mengaktifkan fitur anonim, jadi identitas pelapor dapat dirahasiakan
2. Keduanya sama sama meminta informasi lokasi kejadian secara detail agar dapat segera ditindak lanjuti.
3. Kedua aplikasi ini dirancang yang memungkinkan pelapor melihat status dan perkembangan laporan
4. Laporan pada JAKI (JakLapor) dan SiBadra setelah diverifikasi lalu diteruskan & ditindaklanjuti oleh OPD seperti Dinas terkait.
5. JAKI (JakLapor) dan SiBadra meminta bukti foto di lokasi sebagai syarat verifikasi laporan.

Perbedaan JAKI dan SiBadra terletak pada penggunaan kartu identitas, aplikasi JAKI akan diminta NIK saat melakukan verifikasi untuk mengaktifkan fitur Digital ID sebagai akun warga yang digunakan untuk akses data keluarga, dokumen kependudukan dan layanan personalisasi lainnya, termasuk mendaftar ke fasilitas kesehatan atau akses layanan tertentu menggunakan verifikasi NIK dan swafoto. Sedangkan aplikasi SiBadra tidak dimintai NIK sebagai proses verifikasi memungkinkan seluruh masyarakat yang tidak memiliki KTP bogor tetap bisa melapor terkait dengan fasilitas umum dll.

Kedua aplikasi ini sama sama memberikan nilai manfaat bagi daerah nya masing masing. Aplikasi SiBadra dibangun sebagai sarana digital untuk menyampaikan keluhan, saran dan permintaan layanan publik kepada Pemerintah Kota Bogor secara langsung, menggantikan proses tatap muka yang sebelumnya berlaku. Dengan fitur unggah foto dan pelacakan status aduan, aplikasi ini mendukung partisipasi warga dan mempercepat respons instansi terkait. Penggunaan aplikasi ini selaras dengan konsep *e-government* untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kepuasan warga.

Aplikasi Jakarta Kini berfungsi sebagai platform layanan pemerintah terpadu yang memungkinkan warga Jakarta mengakses berbagai layanan publik secara digital dalam satu antarmuka. Aplikasi ini memperkuat sistem tata kelola melalui integrasi layanan, memperluas akses publik terhadap layanan pemerintahan, serta meningkatkan efisiensi operasional dan transparansi. Di samping itu, *JAKI* mendukung inisiatif kota pintar melalui kolaborasi antarlembaga dan penggunaan data yang lebih baik untuk perbaikan kebijakan layanan publik.

Aplikasi SiBadra adalah media yang diberikan kepada masyarakat Kota Bogor maupun di luar Kota Bogor terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan Pemerintah Kota Bogor, dalam kondisi seperti itu yang memberikan laporan keluhan tidak hanya masyarakat Kota Bogor yang memiliki KTP Kota Bogor tetapi juga orang yang berkunjung ke Kota Bogor.

Pemerintah Kota Bogor & masyarakat memiliki banyak harapan terhadap aplikasi SiBadra, dari perspektif Pemerintah Kota Bogor sendiri diantaranya adalah meningkatkan pelayanan publik berbasis teknologi dimana SiBadra diharapkan menjadi jembatan komunikasi yang efektif antara Pemerintah Kota Bogor dengan masyarakat terkait dengan pelayanan publik yang berkualitas. Selain itu SiBadra diharapkan meningkatkan sisi *Smart Government* yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja aparatur pemerintah. Lalu juga menjadi media pendukung dalam proses implementasi *Smart Government & Smart City* yang merupakan bagian dari program Pemerintah Kota Bogor dan yang

terakhir adalah perluasan partisipasi publik dimana pemerintah berupaya menjadikan SiBadra sebagai aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat dari berbagai kalangan termasuk anak-anak, sehingga aspirasi masyarakat lebih banyak yang ditampung dan ditindaklanjuti dan yang terakhir adalah masyarakat mengharapkan rasa aman dan privasi yang terjaga dimana fitur anonim yang disediakan aplikasi SiBadra memungkinkan identitas masyarakat yang melapor dirahasiakan.

Selain Pemerintah Kota Bogor, masyarakat juga memiliki harapan terhadap penggunaan aplikasi SiBadra diantaranya kemudahan dalam memberikan aduan dan saran secara daring dibandingkan harus datang ke kantor dengan menggunakan metode konvensional, masyarakat juga berharap SiBadra memiliki respons yang cepat dan ditindaklanjuti oleh OPD terkait, selain itu SiBadra diharapkan menjadi media yang transparan sehingga masyarakat dapat ikut memantau status pengaduan secara *Realtime*, dan mengetahui proses penanganan secara terbuka melalui aplikasi.

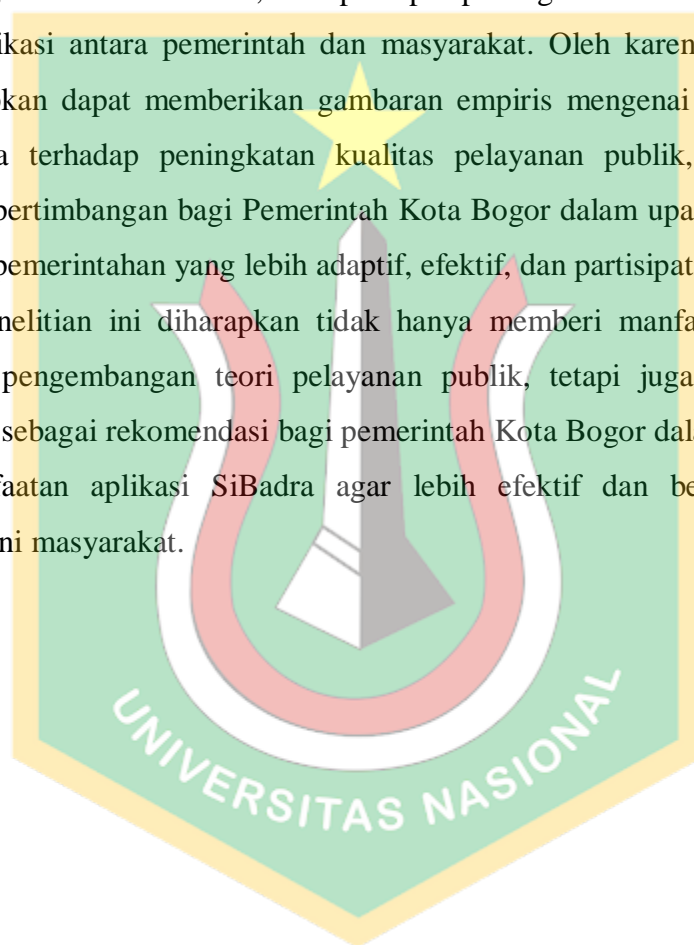
Dalam konteks SiBadra, penelitian ini menggunakan Teori Kinerja Pelayanan Publik yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006), kinerja pelayanan publik dapat diukur melalui lima indikator utama, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Kelima indikator ini menjadi kerangka analisis yang relevan untuk menilai sejauh mana implementasi aplikasi pengaduan berbasis digital, seperti SiBadra, mampu meningkatkan mutu pelayanan publik.

Berdasarkan penjelasan di atas, Rumusan masalah dari penelitian ini adalah Bagaimana Penggunaan Aplikasi SiBadra Dapat Mendorong Mutu Pelayanan Publik Di Kota Bogor. Penelitian ini dilaksanakan di **Kota Bogor**, salah satu kota besar di Provinsi Jawa Barat yang terletak sekitar 60 kilometer di sebelah selatan Jakarta. Kota ini memiliki luas wilayah sekitar 118,50 km² dan terdiri atas 6 kecamatan serta 68 kelurahan. Dengan jumlah penduduk yang mencapai lebih dari 1 juta jiwa, Kota Bogor dikenal memiliki tingkat mobilitas dan kebutuhan pelayanan publik yang cukup tinggi. Sebagai kota penyangga Ibu Kota Negara, Kota Bogor terus berupaya meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahannya, termasuk dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemilihan Kota Bogor sebagai lokasi penelitian didasarkan pada peran strategisnya sebagai kota yang progresif dalam penerapan inovasi pelayanan publik seperti SiBadra. Urgensi penelitian ini muncul dari pentingnya menganalisis efektivitas penggunaan Aplikasi SiBadra dalam mendorong mutu pelayanan publik di Kota Bogor.

Meskipun aplikasi tersebut telah diterapkan sebagai inovasi pelayanan, keberhasilannya sangat bergantung pada sejauh mana sistem ini mampu meningkatkan keterbukaan, mempercepat penanganan aduan, serta memperkuat komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai kontribusi Aplikasi SiBadra terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, sekaligus menjadi bahan pertimbangan bagi Pemerintah Kota Bogor dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih adaptif, efektif, dan partisipatif.

Penelitian ini diharapkan tidak hanya memberi manfaat secara akademis dalam pengembangan teori pelayanan publik, tetapi juga bermanfaat secara praktis sebagai rekomendasi bagi pemerintah Kota Bogor dalam mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi SiBadra agar lebih efektif dan berdaya guna dalam melayani masyarakat.



1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang dijelaskan diatas, maka rumusan masalah ini yaitu: Bagaimana Penggunaan Aplikasi SiBadra Dapat Mendorong Mutu Pelayanan Publik Di Kota Bogor?”

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dituliskan diatas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah Untuk Mengetahui Dan Menganalisis Penggunaan Aplikasi Sibadra Dalam Mendorong Mutu Pelayanan Publik Di Kota Bogor.

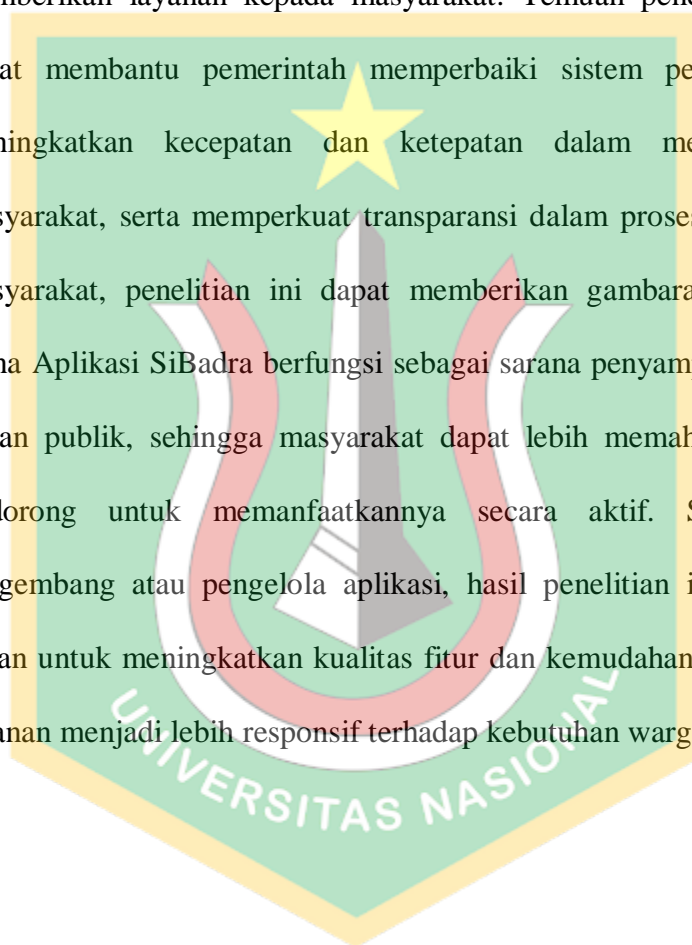
1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Akademis

Secara akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam kajian mengenai inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Penelitian ini dapat menjadi referensi empiris bagi peneliti atau mahasiswa lain yang tertarik menelaah efektivitas penerapan aplikasi pengaduan masyarakat dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di tingkat pemerintah daerah. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan memperkaya literatur mengenai implementasi *e-government* sebagai upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini memiliki manfaat praktis bagi berbagai pihak. Bagi Pemerintah Kota Bogor, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan untuk menilai seberapa efektif penggunaan Aplikasi SiBadra dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Temuan penelitian diharapkan dapat membantu pemerintah memperbaiki sistem penanganan aduan, meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam merespons laporan masyarakat, serta memperkuat transparansi dalam proses pelayanan. Bagi masyarakat, penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang sejauh mana Aplikasi SiBadra berfungsi sebagai sarana penyampaian aspirasi dan aduan publik, sehingga masyarakat dapat lebih memahami manfaat dan terdorong untuk memanfaatkannya secara aktif. Selain itu, bagi pengembang atau pengelola aplikasi, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas fitur dan kemudahan penggunaan agar layanan menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan warga Kota Bogor.



1.5. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan serta membagikan arah dan cerminan modul yang tercantum dalam riset ini, penulis menyusun riset ini dengan sistematika yang terdiri dari 5 bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis hendak menguraikan hal-hal yang menyangkut latar belakang kasus, pokok kasus, tujuan serta faedah riset, dan sistematika riset.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis hendak menguraikan teori serta konsep yang jadi landasan dari riset yang diambil dari beberapa literatur yang relevan dengan disertasi serta riset tipe yang lain.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis hendak menguraikan pendekatan riset, kategori riset, Metode Pengumpulan Informasi, Metode pengecekan keabsahan informasi, serta analisis informasi lewat pengelolaan informasi serta interpretasi ataupun pemaknaan informasi.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini dijabarkan bagaimana implementasi aplikasi SiBadra berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Bogor.

BAB V PENUTUP

Pada bab terakhir dijabarkan mengenai simpulan dari hasil riset yang dicoba serta anjuran yang bisa diimplementasikan untuk peningkatan hasil riset yang sudah dilakukan.

