IMPLEMENTASI APLIKASI SIBADRA (SISTEM INFORMASI BERBAGI ADUAN DAN SARAN) UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BOGOR

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Dalam Program Studi Ilmu Pemerintahan

Oleh :

Ardi Ivanop

NPM: 41183506220030

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH INDONESIA

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul :Implementasi Aplikasi SiBadra (Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran) untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Bogor

Penyusun : Ardi Ivanop

NPM : 41183506220030

Bekasi, 06 November 2026

Menyetujui:

Pembimbing

Dr. M. Harun Alrasyid, M.Si.

Mengetahui:

Ketua Program Studi

Muhammad Fadil, S.I.P., M.Si.

Dipindai dengan CamScanner

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI

Implementasi Aplikasi SiBadra (Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran)

untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Bogor

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Ardi Ivanop

41183506210030

Telah diujikan di hadapan Dewan Penguji

Pada tanggal : 06 November 2026

Dan telah dinyatakan Lulus/Disahkan :

Di Universitas Muhammadiyah Indonesia

Pada tanggal : 06 November 2026

Dewan Penguji :

Ketua	: Muhammad Fadil, S.I.P., M.Si.	(.....)
Sekretaris	: Ainur Rofieq, S.I.P., M.I.P.	(.....)
Anggota :	1. Dr. M. Harun Alrasyid, M.Si.	(.....)
	2. Susi Dian Rahayu, S.I.P., M.I.P.	(.....)

Dipindai dengan CamScanner

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ardi Ivanop
NPM : 41183506220030
Judul Skripsi : Implementasi Aplikasi SiBadra (Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran) untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Bogor

Menyatakan Bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (Sarjana, Magister, dan/atau Doktor), baik di Universitas Muhammadiyah Indonesia maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini merupakan murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, yang dibimbing oleh dosen pembimbing skripsi yang telah ditentukan atau dosen lain yang kompeten.
3. Karya tulis ini terbebas dari:
   a. *Fabrikasi*, yaitu tindakan membuat data yang sebenarnya tidak ada menjadi seolah-olah ada (pemalsuan hasil penelitian), seperti mengarang, mencatat, dan/atau mengumumkan hasil penelitian tanpa bukti telah melakukan proses penelitian.
   b. *Falsifikasi*, yaitu pengubahan data dengan maksud agar sesuai dengan kehendak peneliti (pemalsuan data penelitian), seperti memanipulasi bahan penelitian, peralatan, atau proses; mengubah atau tidak mencantumkan data atau hasil secara akurat dalam catatan penelitian.
   c. *Plagiarisme*, yaitu pencurian gagasan, pemikiran, proses, objek, dan hasil penelitian, baik dalam bentuk data maupun kata-kata, termasuk bahan yang diperoleh melalui penelitian terbatas (bersifat rahasia), usulan rencana penelitian, dan/atau naskah orang lain tanpa memberikan pengakuan secara tertulis.
4. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah ditulis atau dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan atau ketidaksesuaian dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Indonesia.

Bekasi, 06 November 2026
Yang membuat pernyataan,



Ardi Ivanop
4118350622030

Dipindai dengan CamScanner

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Muhammadiyah Indonesia, saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Ardi Ivanop
NPM	:41183506220030
Program Studi	: Ilmu Pemerintahan
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya	: Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui memberikan kepada Universita Muhammadiyah Indonesia **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** *(Non – Exclusive Royalty - Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Implementasi Aplikasi Sibadra (Sistem Informasi Berbagi Aduan Dan Saran) Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kota Bogor

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Indonesia berhak menyimpan, mengalihmediakan/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Bekasi
Pada Tanggal : 27 September 2026
Yang menyatakan,

Ardi Ivanop

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun skripsi dengan judul "Implementasi Aplikasi Sibadra (Sistem Informasi Berbagi Aduan Dan Saran) Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kota Bogor" dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi penyempurnaan penelitian ini. Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada.

1. Bapak Dr. M. Harun Alrasyid, M. Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah sabar membimbing.
2. Bapak Dr. M. Harun Alrasyid, M. Si selaku Dekan FISIP Universitas Muhammadiyah Indonesia.
3. Bapak Muhammad Fadil, S.IP., M.Si. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Indonesia.
4. Dosen-Dosen di Lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Indonesia.
5. Seluruh staff dan karyawan FISIP Universitas Muhammadiyah Indonesia.
6. Almarhum Bapak Suciardi dan Ibu Indra Susanti tercinta, bapak mungkin sudah tiada, tapi doa dan nasihatnya tetap hidup di hati penulis. Kasih sayang ibu adalah alasan penulis mampu berdiri sampai di titik ini. Semoga Allah SWT melapangkan jalan bapak di surga-Nya dan penulis senantiasa melindungi serta membahagiakan Ibu.

7. Kepada Aparatur Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bogor, atas kerjasamanya dalam pembuatan skripsi ini.
8. Kepada Aparatur Dinas Perhubungan Kota Bogor, atas kerjasamanya dalam pembuatan skripsi ini.
9. Kepada masyarakat Kota Bogor, atas kerjasamanya dalam pembuatan skripsi ini.
10. Teman-teman mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan bantuan, motivasi, dan kebersamaan selama masa perkuliahan.
11. Haldis Desy Rifky yang menemani proses dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Diri sendiri, atas kerja kerasnya dan sabar dalam melewati proses ini.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembaca, serta Allah SWT senantiasa membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Bekasi, 06 November 2026

Ardi Ivanop

LEMBAR PERSEMBAHAN

"Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan untuk Almarhum Bapak yang telah lebih dahulu berpulang. Meskipun Bapak tidak dapat menyaksikan dan menemani secara langsung perjalanan saya hingga berada di titik ini, kasih sayang, doa, dan segala kenangan yang Bapak tinggalkan akan selalu menjadi bagian dari hidup saya. Skripsi ini juga saya persembahkan untuk Ibu, perempuan yang tetap kuat dan terus berjuang setelah kehilangan pasangan hidupnya. Terima kasih karena telah berjuang seorang diri, memberikan segala yang terbaik, dan memastikan saya tetap dapat melanjutkan pendidikan. Jika hari ini saya mampu sampai di titik ini, ada pengorbanan dan perjuangan Ibu yang begitu besar di baliknya. Persembahan ini juga untuk diri saya sendiri yang telah memilih untuk bertahan di tengah perjalanan kuliah sambil bekerja, melewati rasa lelah, tekanan, dan berbagai keadaan yang tidak selalu mudah. Terima kasih karena tidak menyerah ketika keadaan terasa berat dan tetap memilih untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Skripsi ini bukan hanya tentang sebuah pencapaian akademik, tetapi juga menjadi bukti dari perjalanan panjang tentang kehilangan, perjuangan dan pengorbanan. Untuk Almarhum Bapak yang selalu saya rindukan, Ibu yang telah berjuang tanpa mengenal lelah, dan diri saya yang telah bertahan sampai sejauh ini, skripsi ini saya persembahkan dengan penuh cinta, rasa terima kasih, dan rasa syukur."

MOTTO

"When you ask God for

success, be ready to pay the

price of loneliness, pain, failure,

reiection, loss, disrespect, and

setbacks to win in life"

"No shortcuts"

RIWAYAT HIDUP

Nama	: Ardi Ivanop
Tempat, Tanggal Lahir	: Jakarta, 13 Februari 2003
Alamat	: Perumahan Harvest City Cluster Durio 1 DC 23 No 15, RT3/RW 20. Desa Cipenjo Kecamatan Cileungsi Kabupaten Bogor
Nomor telepon/Hp	: 0895806916622
Gmail	: ardiivanop18@gmail.com
Nama Orang Tua	
Ayah	: Alm. Suciardi
Ibu	: Indra Susanti

Riwayat Pendidikan

1. SD Al – Azhar Syifa Budi Cibubur, 2009 - 2015
2. SMP Al – Azhar Syifa Budi Cibubur, 2015 - 2018
3. SMAN 2 Gunung Putri, 2018 - 2021
4. Diterima sebagai Mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam “45” Bekasi Tahun 2022

IMPLEMENTASI APLIKASI SIBADRA (SISTEM INFORMASI BERBAGI ADUAN DAN SARAN) UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BOGOR

Ardi Ivanop

Ardiivanop18@gmail.com

Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Indonesia

ABSTRAK

Permasalahan pelayanan publik dalam penyampaian pengaduan masyarakat masih menjadi tantangan dalam mewujudkan pelayanan yang efektif, responsif, dan mudah diakses. Pemerintah Kota Bogor telah menyediakan Aplikasi SiBadra (Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran) sebagai sarana pelayanan pengaduan masyarakat berbasis elektronik. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai permasalahan, seperti belum meratanya sosialisasi dan pemahaman masyarakat mengenai SiBadra, adanya laporan yang kurang lengkap, kendala teknis dalam penentuan titik lokasi, keterbatasan anggaran, serta belum optimalnya penyampaian informasi mengenai perkembangan laporan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi Aplikasi SiBadra dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Bogor, mengetahui hambatan yang dihadapi, serta mengetahui upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan tersebut. Penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Penelitian menggunakan paradigma konstruktivisme dengan pendekatan kualitatif dan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan teknik analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Aplikasi SiBadra telah berjalan cukup baik sebagai media pelayanan pengaduan masyarakat. Komunikasi telah dilakukan melalui sosialisasi dan koordinasi, sumber daya telah didukung oleh petugas, sarana prasarana, teknologi dan jaringan, disposisi ditunjukkan melalui komitmen petugas dalam menangani laporan, serta struktur birokrasi telah memiliki pembagian tugas dan alur pengelolaan laporan yang jelas. Hambatan yang ditemukan meliputi keterbatasan pemahaman masyarakat, kendala teknis, keterbatasan anggaran, dan belum optimalnya informasi tindak lanjut laporan. Upaya yang dilakukan meliputi verifikasi dan crosscheck laporan, peningkatan sosialisasi, pelatihan petugas, pemeliharaan aplikasi, koordinasi dengan pengembang, serta percepatan dan pemantauan tindak lanjut laporan.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, SiBadra, Pelayanan Publik, Pengaduan Masyarakat

IMPLEMENTATION OF THE SIBADRA APPLICATION (COMPLAINT AND SUGGESTION SHARING INFORMATION SYSTEM) TO IMPROVE PUBLIC SERVICES IN BOGOR CITY

Ardi Ivanop

Ardiivanop18@gmail.com

Government Science Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Muhammadiyah Indonesia

ABSTRACT

Public service problems in the delivery of public complaints remain a challenge in realizing effective, responsive, and accessible services. The Government of Bogor City has provided the SiBadra Application (Information System for Sharing Complaints and Suggestions) as an electronic public complaint service. However, its implementation still faces various problems, including uneven socialization and public understanding of SiBadra, incomplete reports, technical difficulties in determining location points, budget limitations, and the suboptimal delivery of information regarding the progress of reports to the public. This study aims to examine the implementation of the SiBadra Application in improving public services in Bogor City, identify the obstacles encountered, and examine the efforts made to overcome these obstacles. This study uses George C. Edward III's policy implementation theory, which consists of communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The study employs a constructivist paradigm with a qualitative descriptive approach. Data were collected through interviews, observation, and documentation, while data analysis involved data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results show that the implementation of the SiBadra Application has been fairly effective as a medium for public complaint services. Communication has been conducted through socialization and coordination, resources are supported by personnel, infrastructure, technology, and networks, disposition is demonstrated through the commitment of officers in handling reports, and the bureaucratic structure has clear divisions of tasks and reporting procedures. The obstacles include limited public understanding, technical difficulties, budget limitations, and suboptimal information on report follow-up. Efforts include report verification and cross-checking, improved socialization, officer training, application maintenance, coordination with developers, and acceleration and monitoring of report follow-up.

Keywords: Policy Implementation, SiBadra Application, Public Services, Public Complaints.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN i

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI ii

PERNYATAAN ORISINALITAS iii

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS iv

KATA PENGANTAR v

LEMBAR PERSEMBAHAN vii

MOTTO viii

RIWAYAT HIDUP ix

ABSTRAK x

ABSTRACT xi

DAFTAR ISI xii

DAFTAR TABEL xv

DAFTAR GAMBAR xvi

DAFTAR LAMPIRAN xvii

BAB 1 PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan masalah 9

1.3 Tujuan Penelitian 9

1.4 Signifikansi Penelitian 9

1.4.1 Signifikansi Akademik 9

1.4.2 Signifikansi Praktis 14

1.5 Sistematika Penulisan 15

BAB II KERANGKA TEORI 17
2.1 Implementasi Kebijakan 17
2.2 *E-government* (Electronic Government) 21
2.2.1 E-government Dalam Pelayanan Publik 23
2.3 Konsep Pelayanan Publik 27
2.4 Kerangka Pemikiran 30
2.5 Definisi Operasional 33
2.6 Asumsi Penelitian 36
BAB III METODELOGI PENELITIAN 38
3.1 Paradigma Penelitian 38
3.2 Metode Penelitian 39
3.3 Desain Penelitian 40
3.4 Sumber dan Teknik Perolehan Data 42
3.4.1 Sumber Data 42
3.4.2 Teknik Perolehan Data 43
3.5 Teknik Analisis Data 48
3.6 Uji Keabsahan Data (Good and Quality Criteria Penelitian) 50
3.6.1 Trustworthiness 50
3.6.2 Otentisitas 52
3.7 Waktu dan Tempat Penelitian 53
3.8 Jadwal Penelitian 53
3.9 Keterbatasan Penelitian 53
BAB IV PEMBAHASAN 55
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 55
4.1.1 Kondisi Geografis Kota Bogor 55
4.1.2 Kondisi Demografis Kota Bogor 56

4.2 Profile Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bogor 59
4.2.1 Kantor Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bogor 59
4.2.2 Visi dan Misi Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bogor 60
4.2.3 Kewenangan dan Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bogor 61
4.2.4 Aplikasi Sistem Informasi Berbagi Aduan Dan Saran (SiBadra)..... 65
4.3 Hasil Penelitian 69
4.3.1 Implementasi Aplikasi Sibadra Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kota Bogor..... 69
4.3.2 Faktor Penghambat Implementasi Aplikasi Sibadra Dalam Pelayanan Publik Di Kota Bogor..... 120
4.3.3 Upaya Yang Dilakukan Organisasi Perangkat Daerah Kota Bogor Untuk Menghadapi Hambatan Dalam Implementasi Aplikasi Sibadra Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik..... 122
BAB V PENUTUP..... 126
5.1 Simpulan..... 126
5.2 Rekomendasi..... 128
DAFTAR PUSTAKA..... 130
DAFTAR LAMPIRAN 134

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu 10

Tabel 3.1 Matriks Informan..... 42

Tabel 3.2 Setting Data Penelitian..... 46

Tabel 3.3 Jadwal Penelitian 53

Tabel 4.1 Luas Kota Bogor Berdasarkan kecamatan 55

Tabel 4.2 Jumlah Penduduk kota Bogor Berdasarkan Wilayah Kecamatan tahun 2025..... 56

Tabel 4.3 Rekapitulasi Jumlah Perangkat Daerah Yang menerima Laporan Dari Aplikasi SiBadra 68

Tabel 4.4 Matriks Penerapan Unsur Komunikasi 81

Tabel 4.5 Matriks Penerapan Unsur Sumber Daya..... 91

Tabel 4.6 Matriks Penerapan Unsur Disposisi 101

Tabel 4.7 Matriks Penerapan Unsur Struktur Birokrasi..... 111

Tabel 4.8 Rekapitulasi Keseluruhan Hasil Analisis 4 (Empat) Indikator Dan Sub-Indikator Implementasi Aplikasi Sibadra (Sistem Informasi Berbagi Aduan Dan Saran) Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kota Bogor..... 114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran 31

Gambar 4.1 Peta Kota Bogor..... 57

Gambar 4.2 Struktur Dinas Informasi Dan komunikasi Kota Bogor 63

Gambar 4.3 Logo Aplikasi SiBadra 66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara 134

Lampiran 2 Transkrip Wawancara 1 136

Lampiran 3 Transkrip Wawancara 2 142

Lampiran 4 Transkrip Wawancara 3 148

Lampiran 5 Transkrip Wawancara 4 155

Lampiran 6 Transkrip Wawancara 5 157

Lampiran 7 Transkrip Wawancara 6 159

Lampiran 8 Surat Keabsahan Transkrip Wawancara 1 161

Lampiran 9 Surat Keabsahan Transkrip Wawancara 2 162

Lampiran 10 Surat Keabsahan Transkrip Wawancara 3 163

Lampiran 11 Surat Keabsahan Transkrip Wawancara 4 164

Lampiran 12 Surat Keabsahan Transkrip Wawancara 5 165

Lampiran 13 Surat Keabsahan Transkrip Wawancara 6 166

Lampiran 14 Dokumen Surat Observasi Penelitian Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bogor 167

Lampiran 15 Dokumen Surat Observasi Penelitian Dinas Perhubungan Kota Bogor 168

Lampiran 16 Dokumen Surat Balasan Observasi Penelitian Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bogor 169

Lampiran 17 Dokumen Surat Balasan Observasi Penelitian Dinas Perhubungan Kota Bogor 170

Lampiran 18 Dokumentasi 171