BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Implementasi Aplikasi SiBadra (Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran) untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Bogor dengan menggunakan Teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan studi pustaka maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Implementasi Aplikasi SiBadra pada aspek komunikasi telah berjalan cukup baik melalui sosialisasi menggunakan media sosial dan media informasi pemerintah serta koordinasi antara Diskominfo dengan OPD dalam pengelolaan laporan. Namun, masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui dan memahami SiBadra, sehingga sosialisasi dan penyampaian informasi masih perlu ditingkatkan.
2. Pada aspek sumber daya, SiBadra telah didukung oleh sumber daya manusia, sarana dan prasarana, teknologi, jaringan, serta fasilitas pendukung dalam pengelolaan laporan masyarakat. Namun, masih terdapat keterbatasan anggaran dan kendala teknis yang dapat memengaruhi pengembangan serta pemeliharaan aplikasi. Oleh karena itu, sumber daya yang tersedia masih perlu dioptimalkan agar implementasi SiBadra berjalan lebih baik.
3. Pada aspek disposisi, pelaksana SiBadra menunjukkan komitmen dalam menerima, memeriksa, memverifikasi, meneruskan, dan memantau laporan masyarakat. Namun, kecepatan penyelesaian laporan belum seragam karena bergantung pada jenis permasalahan dan tindak lanjut OPD terkait. Selain

itu, informasi mengenai perkembangan laporan masih perlu diberikan secara lebih konsisten kepada masyaraka

4. Pada aspek struktur birokrasi, SiBadra telah memiliki alur pengelolaan laporan yang cukup jelas, mulai dari penerimaan dan verifikasi oleh Diskominfo, penerusan kepada OPD yang berwenang, hingga tindak lanjut dan pemantauan. Struktur tersebut telah mendukung pelaksanaan SiBadra, tetapi koordinasi dan pemantauan terhadap tindak lanjut laporan masih perlu diperkuat agar penyelesaian laporan lebih cepat dan memberikan kepastian kepada masyarakat.
5. Hambatan dalam implementasi Aplikasi SiBadra berasal dari faktor internal maupun eksternal. Dari sisi masyarakat, masih ditemukan laporan yang kurang lengkap sehingga petugas membutuhkan proses verifikasi dan pengecekan tambahan. Sebagian masyarakat juga belum mengetahui keberadaan SiBadra atau belum memahami cara penggunaannya. Dari sisi teknis, terdapat kendala dalam penentuan titik lokasi pada aplikasi serta keterbatasan komponen pendukung penanganan laporan. Selain itu, informasi mengenai perkembangan laporan setelah diteruskan kepada perangkat daerah belum selalu dapat diketahui secara jelas oleh masyarakat. Keterbatasan anggaran juga menjadi salah satu hambatan dalam pengembangan dan pemeliharaan sistem.
6. Upaya yang dilakukan Pemerintah Kota Bogor dalam menghadapi hambatan implementasi Aplikasi SiBadra dilakukan melalui verifikasi dan crosscheck terhadap laporan masyarakat, pemberian pelatihan dan panduan teknis kepada petugas, peningkatan sosialisasi kepada masyarakat, menjaga

kestabilan dan pemeliharaan teknis aplikasi, melakukan koordinasi dengan pihak pengembang, serta mempercepat dan memantau tindak lanjut laporan oleh perangkat daerah terkait. Upaya tersebut dilakukan agar hambatan dalam pengelolaan pengaduan dapat diminimalkan dan pelayanan publik melalui Aplikasi SiBadra dapat berjalan dengan lebih baik.

5.2 Rekomendasi

Untuk memperkaya penelitian ini dan melengkapi hasil yang telah diperoleh, penulis memberikan beberapa rekomendasi yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak-pihak terkait, khususnya dalam rangka meningkatkan Implementasi Aplikasi SiBadra (Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran) untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Bogor:

1. Bagi Diskominfo Kota Bogor, disarankan untuk meningkatkan sosialisasi Aplikasi SiBadra secara berkelanjutan melalui media sosial, media massa, kecamatan, kelurahan, dan kegiatan yang langsung menjangkau masyarakat. Sosialisasi perlu disertai panduan penggunaan yang sederhana agar masyarakat lebih mudah memahami cara menyampaikan pengaduan melalui SiBadra. Selain itu juga harus ditingkatkan sarana dan prasarana pendukung aplikasi, terutama kapasitas sistem, jaringan, serta fitur penentuan lokasi agar kendala teknis dapat diminimalkan. Pengembangan aplikasi juga perlu terus dilakukan dengan memperhatikan kemudahan penggunaan dan kebutuhan masyarakat
2. Bagi Dishub dan OPD pemerintah lainnya, disarankan untuk meningkatkan ketepatan dan kecepatan tindak lanjut laporan dengan memperkuat koordinasi serta pemantauan terhadap laporan yang telah diteruskan.

Informasi mengenai status laporan juga perlu disampaikan secara lebih jelas kepada masyarakat agar masyarakat dapat mengetahui perkembangan pengaduannya tanpa harus menunggu tanpa kepastian. Hal ini penting karena kurangnya informasi perkembangan laporan masih menjadi salah satu hambatan dalam pelaksanaan SiBadra.

3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian mengenai Aplikasi SiBadra dengan menggunakan fokus, pendekatan, atau metode penelitian yang berbeda. Penelitian selanjutnya dapat mengkaji efektivitas SiBadra dari perspektif masyarakat sebagai pengguna layanan, tingkat kepuasan masyarakat terhadap tindak lanjut pengaduan, maupun membandingkan implementasi SiBadra dengan aplikasi pengaduan masyarakat di daerah lain. Dengan demikian, penelitian selanjutnya dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai pengembangan pelayanan publik berbasis digital.