

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

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920546765&lokasi=lokal>

Abstrak

Aplikasi Sibadra (Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran) adalah media bagi Masyarakat Kota Bogor untuk mempermudah dalam menyampaikan pengaduan, saran, dan permintaan layanan kegawatdaruratan kepada Pemerintah Kota Bogor secara real time. Saat ini aplikasi Sibadra menjadi kanal pengaduan yang paling banyak digunakan untuk melaporkan keluhan secara cepat, mudah, dan terpadu serta memantau segala pengaduan atau aspirasi yang sudah disampaikan dan dapat berkomunikasi langsung dengan Pemerintah Kota Bogor. Masalah utama dalam aplikasi SiBadra adalah masih adanya kendala dalam tahap pendaftaran, pengunggahan gambar, pendeteksian lokasi pelapor dan proses penanganan. Berangkat dari hal tersebut, penelitian ini mengkaji terkait tingkat efektivitas penanganan aduan masyarakat di Kota Bogor melalui Aplikasi SiBadra. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan teknik pengambilan data melalui survei serta wawancara dan studi pustaka sebagai data pendukung. Adapun jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner secara daring. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat efektivitas penanganan aduan masyarakat dalam aplikasi Sibadra masuk ke dalam kategori efektif. Hasil tersebut dibuktikan dari tiga dimensi efektivitas penanganan aduan masyarakat yang dikemukakan oleh Western Australia Ombudsman (2017). Namun, masih terdapat beberapa kendala yang dirasakan oleh pengguna dalam penggunaan dan pelaksanaan penanganan aduan masyarakat dalam aplikasi Sibadra di lapangan. Maka dari itu, dalam penelitian ini terdapat beberapa saran yang ditujukan kepada admin kota, admin dinas aplikasi Sibadra dan petugas lapangan agar aplikasi bisa semakin baik kedepannya.

.....Sibadra application (Complaint and Suggestion Sharing Information System) is a medium for the Bogor City Community to make it easier to submit complaints, suggestions, and requests for emergency services to the Bogor City Government in real time. Currently the Sibadra application is the complaint channel that is most widely used to report complaints quickly, easily and in an integrated manner as well as monitor all complaints or aspirations that have been submitted and can communicate directly with the Bogor City Government. The main problem in the SiBadra application is that there are still obstacles in the registration stage, uploading images, detecting the reporter's location and the handling process. Based on this, this research examines the level of effectiveness in handling public complaints in Bogor City through the SiBadra Application. The approach used in this research is quantitative with data collection techniques through surveys, interviews and literature studies as supporting data. The number of respondents in this study was 100 people obtained through distributing questionnaires online. The results obtained from this research indicate that the level of effectiveness in handling public complaints in the Sibadra application is in the effective category. These results are proven by the three dimensions of effectiveness in handling public complaints proposed by the Western Australian Ombudsman (2017). However, there are still several obstacles felt by users in the use and implementation of handling public complaints in the Sibadra application in the field. Therefore, in this research there are several suggestions addressed to city admin,

Sibadra application service admin and field officers so that the application can be better in the future.