
**IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI BERBAGI ADUAN DAN SARAN (SiBadra)
PADA PELAYANAN PENDIDIKAN DI DINAS PENDIDIKAN KOTA BOGOR**

Irvan Verdian¹, Rita Rahmawati², M. Husein Maruapey³
^{1,2,3}Universitas Djuanda

E-mail : ivanzart44@gmail.com¹, rita.rahmawati@unida.ac.id²,
muhhammadhusein1@unida.ac.id³

ABSTRACT

Implementation of a system for sharing complaints and suggestions (sibadra) in education services at the Bogor City Education Office to improve the quality of education services. They are committed to building social cohesiveness and a serving bureaucratic culture, as well as accelerating the resolution of educational problems by involving the community through the SiBadra application. The public policy management of the Bogor City Education Service reflects the character of the New Public Service (NPS), where the bureaucracy is run efficiently but still serves the community in a democratic, fair and accountable manner. The implementation of SiBadra opens up public participation in supervision and input suggestions. Implementation of SiBadra-based policies becomes more effective with minimal input and significant output. This application does not require additional budget due to support from the Bogor City Communication and Information Service. The process is guided by SOPs and applicable regulations, resulting in an easily accessible application and verified data. There were 61 reports completed during the first semester of 2023, reflecting efficient public participation in supervision and monitoring of education implementation in Bogor City. This research uses a qualitative descriptive approach to understand the behavioral phenomena, perceptions, motivations and actions of research subjects holistically. This qualitative method is carried out in natural conditions (natural setting) with qualitative data and analysis. A qualitative approach is used to answer questions about the "what", "how", or "why" of a phenomenon.

Keywords: Policy Implementation, Information Technology, E-Government

ABSTRAK

Implementasi sistem berbagi aduan dan saran (sibadra) dalam pelayanan pendidikan di Dinas Pendidikan Kota Bogor untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan. Mereka berkomitmen untuk membangun kohesifitas sosial dan kultur birokrasi yang melayani, serta mempercepat penyelesaian permasalahan pendidikan dengan melibatkan masyarakat melalui aplikasi SiBadra. Manajemen kebijakan publik Dinas Pendidikan Kota Bogor mencerminkan karakter New Public Service (NPS), di mana birokrasi dijalankan secara efisien namun tetap melayani masyarakat secara demokratis, adil, dan akuntabel. Implementasi SiBadra membuka partisipasi publik dalam pengawasan dan saran masukan. Kebijakan implementasi berbasis SiBadra menjadi lebih efektif dengan input yang minimal dan output yang signifikan. Aplikasi ini tidak memerlukan anggaran tambahan karena dukungan dari Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bogor. Prosesnya berpedoman pada SOP dan regulasi yang berlaku, menghasilkan aplikasi

yang mudah diakses dan data yang terverifikasi. Terdapat 61 laporan yang terselesaikan selama semester pertama tahun 2023, mencerminkan partisipasi publik yang efisien dalam pengawasan dan monitoring terhadap penyelenggaraan pendidikan di Kota Bogor. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memahami fenomena perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan subjek penelitian secara holistik. Metode kualitatif ini dilakukan pada kondisi alamiah (natural setting) dengan data dan analisis yang bersifat kualitatif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk menjawab pertanyaan tentang "apa", "bagaimana", atau "mengapa" suatu fenomena.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Teknologi Informasi, *E-Government*

PENDAHULUAN

Pentingnya terjalin hubungan yang harmonis antara masyarakat dengan pemerintah, kerana keduanya antara masyarakat dan pemerintah memiliki hak dan kewajiban yang sama sesuai dengan azas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dalam sebuah tata hubungan masyarakat dengan pemerintah melalui penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 18 ayat (c) bahwa masyarakat berhak mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan. Bahwa pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat secara cepat, tepat, akurat, dan efisien.

Rendahnya pelayanan publik khususnya pada instansi pemerintah sering kali dikeluhkan oleh masyarakat terlebih dengan pesatnya kemajuan teknologi saat ini begitu mudahnya masyarakat memviralkan segala bentuk maladministrasi pelayanan publik yang diselenggarakan baik oleh pemerintah maupun swasta melalui berbagai platform media sosial yang dapat disaksikan oleh siapapun. Hal tersebut merupakan tantangan yang harus mampu dijawab oleh pemerintah selaku penyelenggara pelayanan

publik yang dapat diandalkan, mudah dijangkau, interaktif, cepat, efisien, dan terpercaya. Dengan perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi seperti saat ini merupakan peluang besar yang harus dimanfaatkan oleh pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan apa yang menjadi harapan masyarakat dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik (*good government*).

Berdasarkan hasil penilaian Ombudsman RI tahun 2022, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penjaminan mutu, persepsi maladministrasi masyarakat, dan pengelolaan pengaduan adalah di antara standar pelayanan yang masih perlu diperbaiki oleh pemerintah daerah di Jawa Barat. "*Memberdayakan masyarakat sebagai pengguna layanan adalah tingkatan tertinggi dalam konteks tata kelola pelayanan, tidak sekedar menginformasikan, konsultasi publik dan pelibatan dalam kolaborasi. Masyarakat sebagai pengawas eksternal pelayanan publik dalam beberapa kasus terakhir yang viral adalah bukti, bahwa pola komunikasi dan pelibatan masyarakat terutama dalam era digital adalah masa depan tata kelola.*" (sumber: Anggota Ombudman PERWAKILAN: JAWA BARAT • Rabu, 01/03/2023).

Rendahnya pelayanan publik yang sering dikeluhkan masyarakat pada saat ini,

menuntut pelayanan publik yang terpercaya dan dapat diandalkan serta mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Dalam menjawab tantangan ini, baik pemerintah pusat maupun daerah untuk dapat mewujudkan pemerintahan yang baik (*good government*). Pemerintah dapat dengan mengimplementasikan *E-government*. *E-government* adalah Upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintah berbasis teknologi informasi (TI) untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih fleksibel, pemerintah harus melakukan akselerasi dalam inovasi digitalisasi pelayanan publik agar terjaga kepercayaan masyarakat (*public trust*) terhadap pemerintah. Sementara Sinambela dalam buku "Reformasi Pelayanan Publik" (2014:5) menyatakan bahwa "Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain."

Penduduk Indonesia dalam sehari menggunakan waktu untuk mengakses internet selama 7 jam 59 menit dan menggunakan media sosial selama 3 jam 26 menit. Sehingga akhir tahun 2020 jumlah pengguna internet di Indonesia sebanyak 175 juta (64% penduduk) dimana sebanyak

160 juta (59%) adalah pengguna media sosial dan 338.2 juta jiwa (124%) adalah pemilik telepon genggam. (Hootsuite Report, 2020). Dari fakta tersebut menunjukkan artinya dalam 1x24 jam penduduk Indonesia menghabiskan waktu kurang lebih 1/3 hari (8 jam) untuk mengakses internet. Meski demikian, tidak dapat dipungkiri proses digitalisasi layanan publik masih belum maksimal.

Berdasarkan data diatas sudah menjadi keharusan pemerintah menerapkan berbagai model model penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik atau *e-government* dalam menjawab tantangan di era teknologi informasi (TI) ini. Hal ini sejalan dengan Perpres Nomor 95 Tahun 2018 Pasal 1 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik menyebutkan bahwa Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberi layanan kepada pengguna SPBE.

Kota Bogor merupakan salah satu kota di Provinsi Jawa Barat yang terletak 59 km sebelah selatan Jakarta, dan wilayahnya berada di tengah-tengah wilayah Kabupaten Bogor, memiliki luas 118,50 km² dan jumlah penduduk sekitar 1.081.009 jiwa yang tersebar di 6 Kecamatan dan 68 Kelurahan. Sebagai kota penunjang ibu kota negara dan pesatnya perkembangan Teknologi Informasi (TI) memaksa Kota Bogor untuk terus berinovasi. Inovasi tersebut menjadi terobosan yang dituntut untuk melaksanakan tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik yang berlangsung secara baik, efisien dan efektif. Berbagai inovasi yang digagas dan kemudian diterapkan, semata-mata ditujukan untuk meningkatkan

kualitas kinerja Pemerintah Kota Bogor secara keseluruhan. Khususnya di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemberdayaan masyarakat dan peningkatan daya saing daerah. Beberapa inovasi, digagas dan diwujudkan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Optimalisasi pemanfaatan TI, membuat suatu proses pelayanan menjadi lebih sederhana, lebih mudah, lebih cepat dan lebih transparan.

Maka dalam menjawab tuntutan di era digitalisasi ini Pada April 2019, Pemerintah Kota Bogor akhirnya secara resmi meluncurkan aplikasi berbasis android yang dinamakan “SiBadra” (Sistem Berbagai Aduan dan Saran) sekaligus diresmikan oleh Walikota Bogor Dr. Bima Arya Sugiarto di Mall Botani Square Kota Bogor. Aplikasi SiBadra ini kemudian turut diimplementasikan oleh Dinas Pendidikan Kota Bogor dalam menyelenggarakan pelayanan publik untuk penanganan berbagai pengaduan dan saran atas penyelenggaraan pelayanan pendidikan di lingkungan pemerintah Kota Bogor. Pendidikan berkualitas Tercermin dari pelayanan pendidikan yang sesuai dengan keinginan masyarakat. Untuk itu, kebutuhan masyarakat sebagai subjek jasa Pendidikan harus mampu dipahami oleh penyelenggara pendidikan agar output pendidikan sesuai dengan tuntutan masyarakat (Faizal, 2012:2).

Penggunaan aplikasi SiBadra oleh Dinas Pendidikan Kota Bogor merupakan wujud penerapan e-government. Aplikasi SiBadra semestinya dapat memberikan pelayanan publik dalam menangani permasalahan pengaduan dan saran terhadap penyelenggaraan Pendidikan di satuan Pendidikan di lingkungan pemerintah Kota

Bogor yang efisien dan berkualitas. Berdasarkan data empiris dan observasi awal penulis di Dinas Pendidikan Kota Bogor, di dapatkan data jumlah pengaduan yang masuk melalui kanal aplikasi SiBadra dalam kurun waktu lima tahun sebanyak 143 pengaduan atau rata-rata hanya 28 pengaduan per tahun yang artinya partisipasi atas penggunaan Mobile App SiBadra oleh masyarakat masih minim.

Minimnya penggunaan layanan pengaduan berbasis elektronik dikalangan masyarakat tentunya akan berdampak pada kualitas penggunaan aplikasi SiBadra di Dinas Pendidikan Kota Bogor. Sedangkan masyarakat merupakan sasaran pada setiap penyelenggaraan pelayanan publik baik di pemerintahan maupun swasta. kondisi manajemen pengaduan belum berjalan secara optimal dan dianggap belum efektif. Sebagian besar masyarakat belum memahami bahwa dalam pelayanan publik terdapat hak masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masukan atas pelayanan yang diterima apabila para pelaksana dan penyelenggara melakukan penyimpangan standar pelayanan. Selain itu, masyarakat juga berhak untuk memperoleh tanggapan atas pengaduannya. Hal ini sebagaimana yang diatur di dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 18 ayat (c) bahwa masyarakat berhak mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan. Kondisi-kondisi ini memerlukan perhatian serius dalam upaya memperbaiki manajemen pelayanan pengaduan pelayanan publik. Berangkat dari permasalahan tersebut, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul *“Implementasi Sistem Informasi Berbagai Aduan dan Saran (SiBadra) pada*

Pelayanan Pendidikan di Dinas Pendidikan Kota Bogor

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. pemilihan model penelitian ini dimaksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan secara holistik dan dengan cara Deskripsi dalam bentuk kata-kata dan Bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2018).

Metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2013) sering disebut metode naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*) dan data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif (Sugiono, 2013) penggunaan metode kualitatif untuk menjawab pertanyaan tentang “apa (*what*)”, “bagaimana (*how*)”, atau “Mengapa (*why*)”, atas suatu fenomena (McCuster & Gunaydin, 2015).

Menurut Creswell (2013) metode kualitatif memiliki beberapa karakteristik yakni *natural setting*, *researcher as a key instrument*, *multiple sources of data*, *inductive data analysis*, *participants meaning*, *emergent design*, *theoretical lens*, *interpretative*, dan *holistic account*. Dengan berpedoman pada karakteristik ini maka penelitian kualitatif yang akan dilakukan menggunakan lingkungan alamiah *natural setting* atau lingkungan alamiah dari pihak-pihak atau informan yang diwawancarai, tidak mengumpulkan para responden dalam satu ruangan dan tidak melakukan rekayasa situasi. Peneliti sebagai instrumen kunci mengumpulkan sendiri data melalui dokumentasi dan wawancara dengan para

informan. Proses analisis data dilakukan dengan pedoman data yang berasal dari berbagai sumber, melalui wawancara dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyelenggaraan Pelayanan Pengaduan Berbasis Aplikasi SiBadra

Dinas Pendidikan Kota Bogor menggunakan aplikasi SiBadra untuk pelayanan pengaduan dan saran masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan Pendidikan pada satuan Pendidikan LKP, PKBM, Paud/TK, SD dan SMP dilingkungan pemerintahan Kota Bogor.

Tenaga pendidik dan tenaga kependidikan, peserta didik, orang tua wali yang tergabung dalam warga sekolah atau lembaga satuan Pendidikan dan masyarakat secara luas dapat menyampaikan pengaduan baik itu keluhan maupun saran atas penyelenggaraan pelayanan Pendidikan melalui aplikasi SiBadra.

Dalam penyelenggaraan pelayanan Pendidikan di lingkungan pemerintah Kota Bogor perlu partisipasi aktif dari masyarakat dalam mewujudkan Pendidikan yang berkualitas dan akuntabel. Fungsi pengawasan yang ada pada Dinas Pendidikan Kota Bogor pada seluruh satuan Pendidikan dapat dilakukan oleh masyarakat. Kondisi Dinas Pendidikan Kota Bogor berdasarkan data <http://103.14.229.40/#/> Kemdikbud RI tahun 2023 memiliki 374 SPS/KB/TPA, 280 SD, 126 SMP, dan 44 PKBM dengan total keseluruhan 780 Satuan Pendidikan dengan 6298 rombongan belajar (rombel) dan 5008 tenaga pendidik baik dari PNS maupun honorer serta memiliki 230.059 peserta

didik yang aktif. Jika melihat data diatas artinya sangat diperlukan partisipasi masyarakat dalam menjalankan fungsi pengawasannya. Data Kondisi Dinas Pendidikan Kota Bogor dapat dilihat pada gambar 4.2.



Gambar 4.2

Data Satuan Pendidikan di Kota Bogor

Sumber : Simdik Kemdikbud RI

Berdasarkan data dan observasi di Dinas Pendidikan Kota Bogor, di dapatkan jumlah pengaduan yang masuk melalui kanal aplikasi SiBadra dalam kurun waktu lima tahun sejak SiBadra digunakan sebanyak 143 pengaduan atau rata-rata hanya 28 pengaduan per tahun dengan memiliki ragam waktu penyelesaian pengaduan yang artinya partisipasi atas penggunaan aplikasi SiBadra oleh masyarakat masih minim jika dilihat dari jumlah sasaran pengguna Sebagaimana dapat terlihat dalam tabel 4.1

Tabel 4.1

DATA PENGADUAN DAN LAMA WAKTU PENYELESAIAN

TAHUN	PENGADUAN MASUK	PENYELESAIAN KURANG DARI 3 HARI KERJA	PENYELESAIAN LEBIH DARI 7 HARI KERJA	PENYELESAIAN LEBIH DARI 12 HARI KERJA
2019	13	1	7	5
2020	16	3	3	8
2021	15	3	4	6
2022	29	12	4	13
2023	70	30	13	27
TOTAL	143	53	31	59

Data pengaduan masuk melalui aplikasi SiBadra dan waktu penyelesaian di Dinas Pendidikan Kota Bogor Tahun 2019-2023
Sumber : Ditik Kota Bogor

Minimnya keaktifan pengguna di kalangan masyarakat ini tentunya akan berdampak pada kualitas penggunaan aplikasi SiBadra di Dinas Pendidikan Kota Bogor. Apalagi dalam pelayanan publik, segala bentuk inovasi pada akhirnya tetap akan menjadikan masyarakat sebagai sasarannya.

Sebagian besar masyarakat belum memahami bahwa dalam pelayanan publik terdapat hak masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masukan atas pelayanan yang diterima apabila para pelaksana dan penyelenggara melakukan penyimpangan standar pelayanan. Selain itu, masyarakat juga berhak untuk memperoleh tanggapan atas pengaduannya. Hal ini sebagaimana yang diatur di dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 18 ayat (c) bahwa masyarakat berhak mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan.

Aplikasi SiBadra

Aplikasi SiBadra adalah aplikasi yang dibuat oleh Pemerintah Kota Bogor untuk melayani berbagai aduan dan saran dari masyarakat Kota Bogor. Pengaduan melalui aplikasi SiBadra bisa dilakukan oleh siapa

saja, baik masyarakat Kota Bogor maupun luar Kota Bogor yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik dan masalah sosial dilingkungan Pemerintah Kota Bogor. Aplikasi SiBadra dapat diunduh melalui Play Store pada Android dan App Store pada iOS Apple dengan file size (besar data aplikasi) sebesar 21 MB. Aplikasi SiBadra dapat dengan mudah diunduh. Adapun cara mengunduh aplikasi SiBadra secara detail dapat dilihat pada gambar 4.3 dibawah ini:



Cara mengunduh Aplikasi

Sumber : *Twitter Diskominfo Kota Bogor @kominfobogor*

Ditinjau dari kemudahan mengunduh aplikasi SiBadra merupakan salah satu kelebihan dari aplikasi ini, namun berdasarkan beberapa hasil ulasan aplikasi SiBadra pada *google Playstore* menjadi salah satu penyebab minimnya pengguna aplikasi SiBadra. Berikut beberapa hasil ulasan atau komentar pada *google Playstore* :

Boy Dewa Priambada pada 24/05/03 berkomentar:

“Aplikasi gagal nih, gak bias dimanfaatkan...selalu dinotif gagal mengirimkan sms center nyabelum dibayar jangan-jangan nih min, Tolong segera diperbaiki”.

Arief N2P pada 28/10/23 berkomentar:

“Gagal kirim SMS mulu...Nggak jelas..Mungkin nggak cocok sama HP keluaran baru..”.

Esya ahmad pada 03/01/23 berkomentar:

“Ga jelas banget ini apk, udah d masukan otp kok gk nyampe 30 detik masa wkt otp sudah habis terus”.

Semestinya dengan hadirnya aplikasi SiBadra ini dapat memberikan kemudahan bagimasyarakat dalam menyampaikan pengaduan dan saran kepada pemerintah Kota Bogor. Dilihat dari beberapa komentar yang ada pada Play store dirasa perlu untuk lakukan berbagai perbaikan agar dapat meningkatkan jumlah pengguna dan menaikkan rating aplikasi SiBadra yang masih rendah. Berdasarkan gambar rating atau penilaian pengunduh pada aplikasi SiBadra, sebanyak 352 pengunduh rata-rata memberikan ulasan penilaian 3,0 dari 5,0 sebagaimana pada gambar 4.4.



Gambar 4.4
Jumlah Pengguna dan Rating Aplikasi
SiBadra

Sumber : Google Play

Dilihat dari gambar data tersebut menunjukkan bahwa dari sisi aplikasinya SiBadra masih perlu perbaikan. Jika kembali mengulas mengenai tulisan Meijer, Burger, dan Ebbers (2008) bahwa dalam penelitiannya mereka juga menyadari pada awal mula meningkatnya penggunaan internet, partisipasi publik cenderung berbentuk C2C (Citizen to Citizen). Hal ini seringkali terjadi di media sosial populer semacam Instagram, Twitter, Youtube, Facebook, dan sebagainya. Interaksi yang tinggi di platform tersebut menjadi pertanyaan apakah pemerintah dapat memberikan platform yang mampu mawadahi itu semua, dan dapat mengakomodir semua kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan pengaduan. Lebih mendalam menurut M. Husein Maruapey dalam bukunya Budiman Rusli "Layaknya produk kebijakan itu mengedepankan aspirasi masyarakat sebagai orang yang langsung terkena dampak kebijakan tersebut. Dan tidak mendudukan masyarakat sebagai objek semata. Sangat mengerikan apabila produk kebijakan hanya diperuntuk buat segelintir orang apalagi jika kebijakan tersebut diperuntukan kepada kepentingan elit politik dan melanggengkan kekuasaan birokrasi".

**Faktor-faktor Yang Mempengaruhi
Standar dan Sasaran Kebijakan**

Standar dan sasaran juga penting dalam proses implementasi kebijakan, karena mereka memberikan pedoman bagi pelaku kebijakan dalam mengambil tindakan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Hal ini menyatakan bahwa kebijakan harus diimplementasikan dengan cara yang memungkinkan untuk mencapai sasaran yang diharapkan. kebijakan publik. Standar adalah kondisi yang diharapkan atau diinginkan dalam suatu konteks tertentu, sementara sasaran adalah hasil yang diharapkan dari suatu kebijakan atau program. Dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik di sector pendidikan. Dinas Pendidikan Kota Bogor dalam mengimplementasikan aplikasi SiBadra mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan, penyelenggara pelayanan publik yang harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan. Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kota Bogor Nomor : 042 / 247 - Disdik Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Dinas Pendidikan Kota Bogor Tahun 2023 yang isinya meliputi aturan dan standard operational procedure (SOP) semua kegiatan dalam pelaksanaan program. Dalam standar dan sasaran pelaksanaan kebijakan ini, seperti disampaikan para Informan, dapat diketahui sebagai berikut :

- 1) Kepala Dinas Pendidikan Kota Bogor menunjuk Sub. Bagian Umum kepegawaian pada Dinas Pendidikan Kota Bogor, sebagai penanggung jawab operasional aplikasi SiBadra pada Dinas Pendidikan Kota Bogor serta membangun sinergi dan

mengorganisasikan sumberdaya agar pelaksanaan layanan SiBadra sesuai dengan tujuan.

- 2) Pelaksanaan layanan SiBadra pada Dinas Pendidikan Kota Bogor sesuai dengan SOP Standar pelayanan pengaduan berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kota Bogor Nomor : 042 / 247 - Disdik Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Dinas Pendidikan Kota Bogor Tahun 2023 .Tindaklanjut penanganan pengaduan, setelah operator atau admin aplikasi SiBadra memverifikasi setiap pengaduan yang masuk yang selanjutnya staf operator akan mendistribusikan pengaduan tersebut kepada pejabat berwenang pada bidang terkait yang sesuai dengan isi aduan maupun saran.
- 3) Bidang terkait melalui pejabat berwenang akan segera mengkonfirmasi aduan tersebut dan melakukan investigasi mendalam, serta mediasi untuk mendapatkan solusi atas pengaduan dimaksud sebagai bahan jawaban untuk dilaporkan kembali kepada pelapor sebagai hasil dari tindaklanjut disertai bukti-bukti dokumentasi kegiatan proses tindaklanjut.

Kepala Dinas Pendidikan Kota Bogor Sujatmiko Baliarto dalam wawancara dengan peneliti menyampaikan target yang ingin dicapai Dinas Pendidikan dalam penerapan aplikasi SiBadra adalah sebagai berikut :

1. Dalam jangka pendek masyarakat dapat terbantu dalam mengatasi permasalahan penyelenggaraan

Pendidikan pada setiap satuan Pendidikan LKP, PKBM, PAUD/TK, SD, dan SMP di Kota Bogor.

2. Dalam jangka menengah fungsi pengawasan pada layanan Pendidikan turut serta melibatkan masyarakat untuk memberikan masukan dan saran kepada penyelenggara Pendidikan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan peraturan.
3. Dalam jangka panjang targetnya dapat meningkatkan kualitas layanan Pendidikan dengan terus meningkatkan nilai Standar Pelayanan Minimum sebagai tolak ukur baik tidaknya penyelenggaraan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan Kota Bogor.

Dari benang merah wawancara terhadap Informan, terdapat beberapa faktor penyebab tercapainya target tersebut, di antaranya :

- Inovasi dan kreativitas jajaran Dinas Pendidikan Kota Bogor untuk menerjemahkan dan menyikapi arahan dan kebijakan pimpinan sehingga setiap proses penanganan berbagi aduan dan saran dapat terselesaikan.
- Faktor kebersamaan. Tim pelaksana penanganan berbagi aduan dan saran aplikasi SiBadra pada Dinas Pendidikan Kota Bogor memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi, jiwa pengabdian dan dedikasi yang tinggi dalam mendukung setiap penyelesaian aduan dan saran yang masuk melalui aplikasi Sibadra.

- Faktor kepemimpinan. Kepala Dinas Pendidikan Kota Bogor memiliki kemampuan untuk mengkoordinasikan seluruh sumber daya, berkomunikasi secara efektif, dan memiliki aspek *leadership*.

Masyarakat yang menjadi sasaran kebijakan implementasi ini diharapkan dapat berperan aktif dan berpartisipasi untuk menjadi agen-agen pengawas terhadap penyelenggaraan pelayanan pengaduan di sector pendidikan dalam mencapai penyelenggaraan pendidikan berkualitas dan akuntabel. Pengaduan masyarakat merupakan kunci dari proses ini. Untuk itu penyelenggara mampu mendorong agar masyarakat mau melakukan pengaduan. Langkah yang ditempuh yaitu dengan memberikan jaminan keamanan dan kerahasiaan terhadap masyarakat yang melakukan pengaduan, memberikan media pengaduan yang mudah dan murah bagi masyarakat, menyampaikan mekanisme atau standar operasional prosedur (SOP) pengelolaan pengaduan secara terbuka kepada masyarakat, dan hal lainnya. Tim pengelola pengaduan dapat menjadi actor utama dalam kegiatan ini.

Sumber Daya

Dalam teori Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn (1975), sumberdaya diartikan sebagai faktor-faktor yang diperlukan untuk mencapai sasaran yang diharapkan dari suatu kebijakan atau program. Sumberdaya tersebut meliputi segala hal yang dibutuhkan untuk

menjalankan program, seperti dana, tenaga kerja, peralatan, informasi, dan sebagainya.

Pada level birokrasi atas, alasan utama untuk memilih implementasi ini karena diantaranya sudah menjadi ketentuan beberapa organisasi perangkat daerah (OPD) di Kota Bogor sesuai arahan walikota. Dinas Pendidikan Kota Bogor juga memiliki alasan untuk membangun kebersamaan, mensinergikan kelebihan yang dimiliki oleh masing-masing pegawai, kesadaran sebagai seorang abdi negara yang bekerja melayani rakyat, dan terbatasnya jumlah SDM maupun sumber daya lainnya serta waktu untuk menindaklanjuti pengaduan.

Dapat terlihat meskipun pada awalnya implementasi merupakan Instruksi dari pimpinan, keberlangsungan sinergi ini selanjutnya akan bergantung pada masing-masing pihak yang berimplementasi. *“Implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya. Implementasi pada hakikatnya juga merupakan upaya pemahaman apa yang seharusnya terjadi setelah program dilaksanakan.* Mulyadi (2015:12)”.

Pegawai Dinas Pendidikan Kota Bogor dari level tertinggi hingga terendah mengetahui betul dalam melaksanakan implementasi sangat diperlukan koordinasi dan komunikasi yang baik antar sesama bidang dalam upaya menyelesaikan semua laporan pengaduan dan saran atas

penyelenggaraan layanan pendidikan di lingkungan pemerintah Kota Bogor. Pemahaman pegawai yang baik dalam implementasi ini merupakan faktor yang sangat penting dalam implementasi kebijakan.

Dalam proses pengoperasian aplikasi SiBadra pada Dinas Pendidikan Kota Bogor memiliki jumlah personel yang terlibat langsung sebanyak 12 orang terdiri atas 1 orang Kepala Dinas, 3 orang bidang Paud, 3 orang bidang SD, 3 orang bidang SMP, dan 2 orang dari Sekretariat pada Dinas Pendidikan Kota Bogor.

Keterbatasan jumlah pegawai yang melaksanakan implementasi ini merupakan faktor utama dalam percepatan proses laporan pengaduan melalui aplikasi SiBadra dan hal tersebut berdampak kepada lambannya pelayan pengaduan yang akan diterima oleh pengguna layanan. Berdasarkan data yang didapat dari Dinas Pendidikan Kota Bogor lama waktu penyelesaian pengaduan cukup beragam. Dapat dilihat pada tabel 4.1 dari total 143 pengaduan yang masuk sebanyak 53 pengaduan selesai kurang dari tiga hari kerja, 31 pengaduan selesai lebih dari tujuh hari kerja dan 59 pengaduan selesai lebih dari dua belas hari kerja.

Dinas Pendidikan Kota Bogor saat ini memiliki seorang pegawai sebagai admin aplikasi SiBadra yang bertugas menerima, mendistribusikan pengaduan kepada bidang terkait untuk segera dapat ditindaklanjuti oleh pejabat berwenang dan melaporkan kembali hasil dari tindaklanjut kepada admin untuk kemudian melaporkan hasil tindaklanjut kepada pelapor.

Pejabat berwenang yang terdiri tiga orang dari bidang yang berbeda yakni bidang Paud Dikmas, bidang SD, dan bidang SMP merupakan *decision maker* atau pengambil keputusan untuk solusi atau jawaban atas laporan pengaduan yang ditindaklanjuti. Keterbatasan jumlah *decision maker* merupakan faktor penghambat untuk percepatan penyelesaian laporan pengaduan dikarenakan para pejabat berwenang tersebut memiliki beragam kesibukkan yang harus ditunaikan sesuai tupoksi sebagai abdi negara.

Secara umum, Van Meter dan Van Horn menyatakan bahwa sumberdaya merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan, dan bahwa sumberdaya yang tepat harus digunakan pada tahap yang tepat untuk mencapai sasaran yang diharapkan dari program.

Hubungan Antar Organisasi

Van Meter dan Van Horn menyatakan bahwa hubungan antar organisasi merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan, karena kebijakan hanya dapat dilaksanakan melalui kerja sama antar organisasi yang terlibat. Mereka menyatakan bahwa hubungan yang baik antar organisasi akan meningkatkan efektivitas implementasi kebijakan, sementara hubungan yang buruk akan menghambat implementasi kebijakan.

Dinas Pendidikan Kota Bogor sebagai salah satu organisasi perangkat daerah (OPD) dalam pemerintahan Kota Bogor merupakan salah satu yang mengimplementasikan aplikasi SiBadra dalam pelayanan pendidikan. SiBadra digunakan untuk mengakomodir pelayanan

pengaduan dan saran. Kondisi Dinas Pendidikan Kota Bogor berdasarkan data <http://103.14..229.40/#/> Kemdikbud RI tahun 2023 memiliki 374 SPS/KB/TPA, 280 SD, 126 SMP, dan 44 PKBM dengan total keseluruhan 780 Satuan Pendidikan yang dibawah naungan Dinas Pendidikan Kota Bogor. Maka efektifitas antar organisasi diperlukan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi selama implementasi kebijakan dan mencapai sasaran yang diharapkan. Hubungan antar organisasi harus dikembangkan dan dijaga selama proses implementasi kebijakan.

Dinas pendidikan Kota Bogor perlu menjalin komunikasi yang baik pada seluruh satuan pendidikan yang menjadi binaannya, sehingga bilamana terdapat laporan pengaduan maupun saran atas penyelenggaraan pendidikan dapat cepat terlayani sampai pada proses penyelesaian. Kendala koordinasi dan komunikasi dilapangan baik sesama pelaku implementor maupun antar bidang.

Penelitian ini merupakan benang merah bagi upaya perbaikan layanan penyelenggaraan Pendidikan pada semua satuan LKP, PKBM, PAUD/TK, SD, dan SMP dilingkungan Dinas Pendidikan Kota Bogor yakni :

Pertama, setiap laporan pengaduan yang masuk melalui aplikasi SiBadra sudah melalui tahap verifikasi dan validasi data pengaduan yang dilakukan oleh tim verifikator pusat pada Diskominfo. Pengaduan yang di distribusikan kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) seperti Dinas Pendidikan Kota Bogor akan mengkonfirmasi pengaduan tersebut untuk ditindaklanjuti melalui bidang terkait dan

pejabat berwenang akan menerima notifikasi dari operator atau admin Aplikasi SiBadra pada Dinas Pendidikan Kota Bogor. Tim SiBadra Dinas dipimpin oleh pejabat berwenang pada setiap bidang akan mengkonfirmasi laporan aduan tersebut, dan mengedepankan musyawarah dalam penanganannya sebelum peneggakkan aturan untuk mendapatkan solusi yang dapat memberikan kepuasan pada semua pihak baik pihak terlapor maupun pihak yang dilaporkan.

Kedua, waktu penanganan yang relative tidak ada kepastian penyelesaian dapat berimbas terhadap lambannya penanganan pengaduan tersebut. Lambatnya waktu penanganan terjadi karena beberapa faktor diantaranya adalah :

- Faktor internal. Kesibukan pejabat berwenang dalam menjalankan tupoksinya sehari-hari dapat berimbas terhadap lambannya tindaklanjut pengaduan yang masuk melalui aplikasi SiBadra, dalam penyelesaian aduan ada kalanya yang memerlukan kewenangan dalam memutuskan langkah-langkah kebijakan yang harus diambil oleh pejabat berwenang yang menangani laporan pengaduan tersebut. namun untuk beberapa pengaduan dapat cepat terselesaikan jika dalam penanganannya tidak perlu peran pejabat berwenang dalam menindaklanjuti laporan pengaduan tersebut.
- Faktor eksternal. Faktor eksternal dapat disebabkan oleh minimnya sumber data yang dilaporkan sehingga dalam peroses pengumpulan data, tim penanganan pengaduan memerlukan

banyak waktu untuk mencari sumber data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

Ketiga, Penyelesaian laporan pengaduan melalui aplikasi SiBadra tidak dapat cepat sesuai harapan karena keterbatasan sumber daya yang ada, baik SDM, dan sumber data laporan yang tidak memadai. Penggunaan teknologi informasi sebatas dapat memudahkan dan mengefektifkan pengguna dalam menyampaikan berbagi aduan dan saran.

Keempat, Implementasi aplikasi SiBadra menjadi pelajaran berharga bahwa dalam menjalankan pemerintahan di era digital kepala Dinas harus cepat beradaptasi mengikuti mengikuti perkembangan jaman, semua aturan standarisasi kinerja. Pengembangan infrastruktur TI harus cepat digarap untuk membangun *smart city* dan kinerja berbasis elektronik adalah salah satu tulang punggung reformasi birokrasi.

Secara umum, Van Meter dan Van Horn menyatakan bahwa hubungan antar organisasi merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan dan bahwa kerja sama yang efektif antar organisasi diperlukan untuk mencapai sasaran yang diharapkan dari program.

Karakteristik Agen Pelaksana

Van Meter dan Van Horn menyatakan bahwa karakteristik agen pelaksana sangat penting dalam implementasi kebijakan, karena kualitas pelaksanaan kebijakan akan sangat dipengaruhi oleh kompetensi, komitmen, dan motivasi agen pelaksana tersebut. Mereka menyatakan bahwa agen pelaksana yang kompeten, komitmen dan

memiliki motivasi yang tinggi akan meningkatkan efektivitas implementasi kebijakan, sementara agen pelaksana yang tidak kompeten, tidak komitmen dan tidak memiliki motivasi yang tinggi akan menghambat implementasi kebijakan.

Pada awalnya implementasi merupakan Instruksi dari pimpinan, keberlangsungan sinergi ini selanjutnya akan bergantung pada masing-masing pihak yang berimplementasi. *“Implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuantujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahanperubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya. Implementasi pada hakikatnya juga merupakan upaya pemahaman apa yang seharusnya terjadi setelah program dilaksanakan.* Mulyadi (2015:12)”. Kepala Dinas Pendidikan sebagai implementor utama dalam pelaksanaan implementasi SiBadra untuk melayani pengaduan maupun saran merupakan ujung tombak dari sebuah program ini, Pimpinan melalui instruksi dan arahnya kepada pegawai memastikan program berjalan dengan baik dan sesuai target.

Briefing staf dan pelaksanaan apel pagi setiap senin yang dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan Kota Bogor merupakan forum yang tepat untuk pimpinan melakukan langkah-langkah pembinaan kepada pegawai sebagai bagian dari implementor dengan tujuan agar seluruh pegawai memahami secara menyeluruh isi dari kebijakan yang akan

diimplementasikan. Mencakup tujuan, ruang lingkup, prosedur, dan dampak dari kebijakan tersebut.

Pemahaman peran implementor serta tanggung jawabnya dalam implementasi kebijakan ini termasuk memahami apa yang diharapkan dari mereka dalam mencapai tujuan kebijakan dan bagaimana mereka akan berkontribusi. Jika diperlukan, pegawai harus meningkatkan atau menyesuaikan kompetensinya agar sesuai dengan tuntutan implementasi kebijakan. Minimnya pelaksanaan bimtek maupun pelatihan-pelatihan yang digelar oleh Pemerintah Kota Bogor dalam meningkatkan kompetensi pegawai menuntut para implementor untuk berjuang keras dalam mencapai tujuan kebijakan, pembelajaran mandiri maupun kolaborasi dengan rekan kerja yang memiliki keterampilan yang relevan merupakan salah satu langkah yang dapat di tempuh oleh para implementor.

Setiap Imlementor memiliki peran penting dalam kesuksesan implementasi. Peran mereka adalah sebagai berikut :

- 1) Peran Kepala Dinas Pendidikan Kota Bogor. Berperan sebagai *lead implementor*, memberikan arahan dan instruksi kepada seluruh jajaran agar dapat turut berperan aktif sesuai dengan tupoksinya masing-masing, dan membentuk tim pelaksana penanganan berbagi aduan dan saran yang menggunakan aplikasi SiBadra.
- 2) Kepala Bidang Paud Dikmas. Berperan memutuskan kebijakan yang diambil dalam permasalahan aduan, maupun permasalahan yang bersengketa serta memberikan solusi atas semua bentuk laporan maupun aduan dan saran yang terjadi terhadap penyelenggaraan Pendidikan pada satuan Pendidikan LKP, PKBM, dan PAUD/TK dilingkungan Dinas Pendidikan Kota Bogor.
- 3) Kepala Bidang SD. Berperan memutuskan kebijakan yang diambil dalam permasalahan aduan, maupun permasalahan yang bersengketa serta memberikan solusi atas semua bentuk laporan maupun aduan dan saran yang terjadi terhadap penyelenggaraan Pendidikan pada satuan Pendidikan Sekolah Dasar (SD) dilingkungan Dinas Pendidikan Kota Bogor.
- 4) Kepala SMP. Berperan memutuskan kebijakan yang diambil dalam permasalahan aduan, maupun permasalahan yang bersengketa serta memberikan solusi atas semua bentuk laporan maupun aduan dan saran yang terjadi terhadap penyelenggaraan Pendidikan pada satuan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) dilingkungan Dinas Pendidikan Kota Bogor.
- 5) Analis Umum Kepegawaian Berperan sebagai admin atau operator Dinas yang menerima dan merespon awal terhadap pengaduan maupun yang masuk melalui aplikasi SiBadra, kemudian menginformasikan laporan tersebut kepada bidang terkait yang sesuai dengan isi laporannya agar implementor berwenang dapat segera menindaklanjutinya berbekal data dan fakta yang dilaporkan yang kemudian hasil daripada tindaklanjut diunggah melalui aplikasi SiBadra untuk dapat

diterima si pelapor sebagai bahan jawaban atau solusi.

Jika diperlukan, pegawai harus memberikan umpan balik kepada atasan atau pembuat kebijakan. Hal ini dapat membantu dalam meningkatkan kebijakan dimasa mendatang dan memperbaiki proses implementasi. Ketidakstabilan komitmen dari para implementor dalam menjalankan tugas implementasi berdampak pada lemahnya pemahaman relevansi kebijakan dengan tujuan institusi atau masyarakat secara keseluruhan, serta sulit mengidentifikasi dampak positif yang dapat dicapai melalui implementasi yang baik.

Kondisi Sosial, Politik dan Ekonomi

Kondisi politik mencakup interaksi antara berbagai pihak yang terlibat dalam proses pengambilan keputusan kebijakan. Kondisi politik dapat mempengaruhi implementasi kebijakan melalui dukungan atau oposisi dari berbagai pihak yang terlibat dalam proses pengambilan keputusan kebijakan. Kondisi ekonomi mencakup faktor-faktor seperti tingkat pengangguran, tingkat inflasi, serta kondisi perekonomian secara umum. Kondisi ekonomi dapat mempengaruhi implementasi kebijakan melalui pengaruhnya terhadap sumberdaya yang tersedia untuk implementasi kebijakan.

Tidak dapat dipungkiri pergantian kepala Dinas sebagai implementor utama sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan implementasi tersebut. Setiap pemimpin memiliki gaya dan cara yang beragam hal tersebut jelas akan mempengaruhi kondisi implementasi kebijakan.

Oleh karena itu, perlu upaya yang berkoordinasi untuk menyesuaikan kebijakan dengan kondisi yang ada dan memperkuat dukungan yang diperlukan.

Disposisi Implementor

Van Meter dan Van Horn menyatakan bahwa disposisi implementor memiliki peran penting dalam proses implementasi kebijakan. Implementor yang memiliki disposisi positif akan lebih mampu mempraktekkan tindakan yang diperlukan untuk mencapai sasaran kebijakan, serta lebih cenderung untuk bekerja sama dengan organisasi lain yang terlibat dalam implementasi kebijakan atau program. Implementor yang memiliki disposisi negatif akan cenderung menolak untuk melakukan tindakan yang diperlukan atau mencari kesulitan dalam bekerja sama dengan organisasi lain yang terlibat dalam implementasi kebijakan atau program.

Disposisi implementor merujuk pada sifat atau karakteristik pribadi dari individu atau kelompok yang bertanggung jawab dalam implementasi kebijakan. Peran penting dari disposisi implementor dalam proses implementasi kebijakan dapat disebabkan oleh beberapa faktor :

- *Komitmen terhadap Tugas: Disposisi implementor yang ditandai dengan tingkat komitmen yang tinggi terhadap tugas dapat meningkatkan dedikasi dan ketekunan dalam menjalankan proses implementasi kebijakan. Mereka cenderung berusaha untuk mencapai tujuan kebijakan dengan penuh semangat.*
- *Kepemimpinan yang Efektif: Disposisi implementor yang mencakup*

keterampilan kepemimpinan yang baik dalam hal ini Kepala Dinas Pendidikan dapat membantu memobilisasi tim dan sumber daya yang diperlukan untuk mendukung implementasi kebijakan kepada seluruh jajarannya. Kepemimpinan yang efektif dapat memotivasi anggota tim, mengatasi hambatan, dan mengarahkan upaya ke arah yang diinginkan.

Pimpinan yang menjadi sentra kebijakan penanganan berbagai aduan dan saran memiliki kompetensi, yaitu :

- a. Visioner dan mampu memotivasi. Artikulasi perintah, arahan dan targetnya jelas.
 - b. Memiliki perhatian dan komitmen yang besar dalam pelaksanaan pelayanan publik yang prima dan efektif.
 - c. Memberikan arahan, monitoring, dan evaluasi serta memberi apresiasi.
 - d. Mendorong munculnya inovasi dan kreativitas
 - e. Cepat mengambil keputusan dan berkomunikasi langsung kepada petugas yang bertanggung jawab dilapangan.
 - f. Komitmen dengan program yang dijalkannya serta mendorong seluruh jajarannya untuk berperan aktif dalam program tersebut.
- *Kemampuan Beradaptasi: Disposisi implementor yang fleksibel dan adaptif dapat membantu dalam menghadapi tantangan dan perubahan yang mungkin terjadi selama proses implementasi.*

Kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan situasi atau kebutuhan dapat memungkinkan implementor untuk menyesuaikan strategi dan taktik mereka sesuai dengan keadaan yang berkembang.

- *Keterampilan Komunikasi yang Efektif: Disposisi implementor yang mencakup keterampilan komunikasi yang baik dapat memfasilitasi pertukaran informasi yang efisien antara berbagai pemangku kepentingan. Komunikasi yang efektif membantu memastikan pemahaman yang jelas tentang kebijakan, memperjelas peran dan tanggung jawab, serta memfasilitasi kolaborasi yang baik.*
- *Keterampilan Problem Solving: Disposisi implementor yang memiliki keterampilan problem solving yang kuat dapat membantu dalam mengidentifikasi, menganalisis, dan menyelesaikan masalah yang muncul selama proses implementasi kebijakan. Kemampuan untuk mencari solusi yang inovatif dan efektif dapat meningkatkan kemungkinan keberhasilan implementasi.*
- *Integritas dan Etika Kerja: Disposisi implementor yang didasarkan pada integritas dan etika kerja yang tinggi dapat memastikan bahwa proses implementasi dilakukan dengan standar yang tinggi dan sesuai dengan prinsip-prinsip moral dan profesional. Integritas yang kuat membantu menjaga kepercayaan dan legitimasi dalam proses implementasi.*

- *Motivasi dan Antusiasme: Disposisi implementor yang didorong oleh motivasi dan antusiasme dapat membantu dalam menjaga semangat dan energi yang diperlukan untuk mengatasi tantangan dan hambatan dalam implementasi kebijakan. Motivasi yang tinggi dapat meningkatkan ketekunan dan kinerja implementor.*

Secara umum, Van Meter dan Van Horn menyatakan bahwa disposisi implementor merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan dan bahwa implementor yang memiliki disposisi positif akan lebih efektif dalam melaksanakan kebijakan dan bekerja sama dengan organisasi lain yang terlibat dalam implementasi kebijakan atau program.

Disposisi implementor ini mencakup dua hal yang penting yakni:

- Respon implementor terhadap kebijakan, yang akan mempengaruhi kemauannya untuk melaksanakan kebijakan.
- Kognisi, yakni pemahamannya terhadap kebijakan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Merujuk pada hasil dan pembahasan yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa implementasi sistem berbagi aduan dan saran (SiBadra) pada pelayanan Pendidikan di Dinas Pendidikan Kota Bogor dalam memberikan pelayanan pengaduan dan saran atas penyelenggaraan satuan pendidikan LKP, PKBM, PAUD/TK, SD,

dan SMP dilingkungan pemerintah Kota Bogor sebagai upaya dalam meningkatkan mutu layanan Pendidikan di Kota Bogor. Sebagaimana Dinas Pendidikan Kota Bogor memiliki visi “Terwujudnya Masyarakat Cerdas Serta Berkarakter Unggul Melalui Pelayanan Prima” dengan misi “meningkatkan kapasitas layanan Pendidikan, meningkatkan kualitas dan relevansi Pendidikan, meningkatkan daya saing pada semua jenjang Pendidikan, dan meningkatkan profesionalisme dalam penyelenggaraan Pendidikan.”.

ada beberapa aspek

1. Para implementor yang tergabung pada tim penanganan berbagi aduan dan saran pada aplikasi SiBadra memiliki pemahaman yang cukup beragam terhadap penggunaan aplikasi SiBadra apabila dilihat dari aspek latar belakang implementasi, alasan melakukan implementasi, tujuan implementasi dan aspek kepemimpinan.
 - a) Dari aspek latar belakang, para implementor memiliki visi misi yang sama dalam meningkatkan mutu layanan Pendidikan di Kota Bogor. Sebagaimana Dinas Pendidikan Kota Bogor memiliki visi “Terwujudnya Masyarakat Cerdas Serta Berkarakter Unggul Melalui Pelayanan Prima” dengan misi “meningkatkan kapasitas layanan Pendidikan, meningkatkan kualitas dan relevansi Pendidikan, meningkatkan daya saing pada semua jenjang Pendidikan, dan meningkatkan profesionalisme dalam penyelenggaraan Pendidikan.”.

- b) Dari aspek alasan, melaksanakan implementasi terlihat bahwa para implementor memiliki beragam alasan dalam lambannya penyelesaian berbagai aduan dan saran yang diterima untuk segera di tindaklanjuti. Membangun sinergi dan kebersamaan sebaiknya dilakukan secara sistemik dan terintegrasi sehingga hasilnya akan maksimal. Alasan lainnya karena penugasan pimpinan
 - c) Dari aspek tujuan melakukan implementasi terungkap bahwa implementasi dimaksudkan untuk membangun kohesifitas sosial serta membangun kultur birokrasi yang melayani. Tujuan lainnya adalah agar berbagai permasalahan penyelenggaraan Pendidikan pada setiap satuan Pendidikan dilingkungan pemerintah Kota Bogor dapat cepat teratasi dan terselesaikan. Terdapat pula tujuan implementasi yang lebih mendalam seperti menghindari beban kerja instansi terkait pengawasan terhadap penyelenggaraan Pendidikan yang turut melibatkan masyarakat melalui aplikasi SiBadra.
 - d) Pada aspek kepemimpinan, Kepala Dinas sukses mendorong implementasi yang efektif dalam menjalankan fungsi pengawasan atau monitoring terhadap penyelenggaraan Pendidikan sebagaimana tertuang dalam tujuan visi misi instansi.
2. Manajemen kebijakan publik yang digunakan Dinas Pendidikan Kota Bogor mencerminkan karakter *New Public Service* (NPS) berhasil dalam mengatasi permasalahan berbagai aduan dan saran. Birokrasi dijalankan secara efisien dan efektif seperti layaknya sebuah perusahaan namun tetap melayani masyarakat secara demokratis, adil, merata, tidak diskriminatif, jujur, dan akuntabel. Pemerintah menjamin hak-hak masyarakat dalam menerima pelayanan yang prima, dan memenuhi tanggung jawabnya kepada masyarakat. Implementasi sistem informasi berbagai aduan dan saran pada Dinas Pendidikan Kota Bogor membuka partisipasi publik untuk terlibat dalam fungsi pengawasan dan saran masukkan dalam mencapai efektifitas akuntabel manajemen kebijakan publik yang ditopang oleh penggunaan teknologi informasi dalam pemerintahan.
 3. Kebijakan implementasi dalam penanganan berbagai aduan dan saran menjadi lebih efektif karena input yang dibutuhkan jauh lebih sedikit dari *output* yang dicapai. Dari indikator *input*, penggunaan aplikasi siBadra pada Dinas Pendidikan Kota Bogor tidak menggunakan anggaran, karena penggaran pemeliharaan perangkat lunak dan perangkat keras aplikasi dibawah Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bogor selaku *leading sector* aplikasi SiBadra. Indikator prosesnya adalah dalam pelaksanaannya berpedoman pada SOP dan regulasi yang berlaku, sementara output-nya adalah aplikasi yang mudah diakses dan reliable serta

data pelapor terverifikasi dan tervalidasi dan dijaga kerahasiaanya. Sebanyak 61 laporan sepanjang semester satu tahun 2023 yang dapat terselesaikan. Selain itu, dampak yang dihasilkan sangat signifikan jika dilihat dari *outcomes* yang terjadi yakni munculnya partisipasi public dalam pengawasan dan monitoring terhadap penyelenggaraan Pendidikan pada satuan Pendidikan di lingkungan pemerintah Kota Bogor lebih efisien dan efektif.

Saran

Saran-saran yang dapat disampaikan berdasarkan pada hasil penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Dinas Pendidikan Kota Bogor perlu terus menerus membangun sinergi dan kebersamaan dalam menangani setiap berbagi aduan dan saran yang masuk dengan memperhatikan dinamika permasalahan aduan dan saran yang melingkupinya. Membangun sinergitas dan kebersamaan secara sistemik dan terintegrasi dengan terus menerus akan memperkuat persamaan persepsi terhadap sebuah persoalan serta rasa kebersamaan untuk mencari solusi yang efektif efisien guna memecahkan setiap permasalahan yang diterima.
- b. Manajemen kebijakan publik yang mencerminkan karakter *New Publik Service* (NPS) perlu dipertahankan dan ditingkatkan agar masyarakat dapat berpartisipasi mendukung setiap kebijakan pemerintah. Dalam Koteks ini :

- (1) Kepala Dinas Pendidikan Kota Bogor membuat forum SiBadra sehingga dapat mempercepat koordinasi dan mempercepat pengambilan keputusan kebijakan public dalam situasi dan kondisi apapun.

- (2) Kepala Bidang Paud, Kepala Bidang SD, dan Kepala Bidang SMP dapat memperluas forum siBadra pada bidang masing-masing dengan melibatkan para kepala satuan Pendidikan agar setiap berbagi aduan dan saran yang masuk untuk bidangnya dapat cepat ditindaklanjuti dan cepat terselesaikan.

- (3) Analisis Pelayanan sebagai garda terdepan dalam pelaksanaan implementasi SiBadra untuk dapat mendorong akselerasi penggunaan teknologi informasi dalam mewujudkan reformasi birokrasi berbasis elektronik dan pencapaian smart city.

- c. Untuk Dinas Pendidikan Kota Bogor dan para peneliti, penelaahan tentang implementasi dan indikator kinerja birokrasi ditingkatkan dengan penelitian kuantitatif sehingga dapat ditentukan secara pasti faktor-faktor penyebab yang paling berpengaruh dalam pencapaian efektivitas penanganan berbagi aduan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

- M. Husein Maruapey*, Budiman Rusli, Nina Karlina & Mudiati Rahmatunnissa. Implementasi Kebijakan Pemilihan Kepala

- Pemerintahan Negeri di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Rajawali Pers. Jakarta. Herman
- D, Kamaruddin Sellang dan Monalisa Ibrahim. 2014. "Evaluasi Kinerja dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Peningkatan Sumber Daya Aparatur di Kabupaten Sidenreng Rappang Provinsi Sulawesi Selatan.
- Rohman, Fathur (2023). *Implementasi Aplikasi Inlislite Dalam Pelayanan Perpustakaan Berbasis Digital di SMP Negeri 1 Kota Probolinggo*.
- Murah Syahrial Dosen STAI H.M. Lukman Edy Pekanbaru Jurnal IndraTech Volume 2 No 2 Oktober 2021. Kualitas Pelayanan dalam Islam (Perspektif AL-QURAN dan HADITS)
- Prof. Dr. H. Edy Sutrisno, M.SI. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2009) hal. 3 Ibid, hal. 4-5.
- https://sync.disdik.jabarprov.go.id/index.php?page=makro_rls Sumber data RLS Disdik Provinsi Jawa Barat.
- Dewi Kurniasih, Achmad Nurmandi, Supardal, Aulia Nurkasiwi, 2020 *Teknologi Informasi Pemerintahan*, Kapsipi.
- I Nyoman Trisantosa, Dewi Kurniasih & Musa Hubeis cetakan pertama Tahun 2022 ISBN 978-623-02-4155-0 Penerbit DEEPUBLISH. *PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL*.
- Wieky Rusmanto, 2022. Vol. 6 No. 4 November 2022 e-ISSN : 2656-6753, p-ISSN: 2598-9944. *Pelayanan Publik Berbasis Digital Pasca Pandemi Covid-19 di Kota Bandung*.
- Badan Pusat Statistik. 2020. *Provinsi Jawa Barat Dalam Angka 2020*. Bandung: BPS Provinsi Jawa Barat.
- Ellectrananda Anugerah Ash-shidiqqi. P-ISSN: 1907-4174; E-ISSN: 2621-0681 Indonesia Tahun 2023. *Pelayanan Publik Berbasis Digital*.
- Wahyu Akbar tahun 2023. *Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi (DIGIDES) Digital Desa di Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru*
- Kotler, Philip. 2011. Penerbit Salemba Empat. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta.
- M.Arif (2023). ISSN 3032-2529 (Media Online) Volume 1, Nomor 1, Februari 2024. *Implementasi Program Data Integrasi Desa Berdaya (DIGDAYA) Alam Peningkatan Pelayanan Berbasis Digital*.
- Nur Aini Mayasiana, Ivana Septia Maharani, Lailatul Munawaroh (2023). *Jurnal Pendidikan Sejarah dan Riset Sosial Humaniora (KAGANGA) Volume 6, Nomor 2, Juli-Desember 2023 e-ISSN: 2598-4934 p-ISSN: 2621-119X. Pelayanan Publik Berbasis Digital (Implementasi Aplikasi J-Lahbako di Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember)*.
- Andhi Nur Rahmadi, Supriyanto Supriyanto, Mareta Syamsya Q (2023). *Jurnal Sosial dan Humanis Sains Vol. 08 No. 01, Juni 2023. Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam*

- Pelayanan Adminduk Berbasis Digital.
- Afrelia Edison, I., Syamsir, S., Restu Valentina, I., Ariati, P., Nengsih, R., & Cania, R. (2023). ISSN: 2614-3097(online) Halaman 29947-29952 Volume 7 Nomor 3 Tahun 2023.. Efektivitas Pelayanan Pemerintah dengan Implementasi Layanan Berbasis Digital Pada Aplikasi SI-ALEK di Kecamatan Lubuk Begalung Padang Sumatera Barat.
- Pratama, A. Aditya (2023). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Smart Kampung di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai Provinsi Sulawesi Selatan.
- Ahmad Khoiril dan Sulistyowati² P-ISSN: 2809-6010 ILTIZAMAT:2 (2), Juni (2023). Analisis Implementasi Transformasi Pelayanan Berbasis Digital Lembaga Keuangan Mikro Syari'ah (Studi Kasus BMT UGT Sidogiri)
- DF Aprilianto – Journal of Public Sector Innovations,(2019). Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital.
- Ahmad-almurobby Universitas Gajah Mada Yogyakarta (2022). Peran Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Digital Dalam Implementasi Kediri Smart City Studi Pada Program E-Surga Pemerintah Kota Kediri.
- Putri Febriyanti, Herlina Amelia Putri, Cindea Putri Ananda Iskandar- Universitas Maritim Raja Ali Haji (2022). Pelayanan Berbasis Digital: Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) di Kantor Imigrasi Tanjung Pinang.
- Moleong, L. J. (2004). Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya). Yogyakarta: Gaya Media.
- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media.
- Miles, B.M., Huberman, M.A. Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis A Source Book Edition 3*. United States of America: SAGE Publications.
- Guideline Masterplan Smart City: Gerakan Menuju 100 Smart City (Kemenrian Komunikasi dan Informatika, 2019).
- Rustariyuni, S. D. (2021). Pemanfaatan Teknologi Digital Pada Koperasi di Provinsi Bali Di Masa Pandemi Covid-19. JMD : Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara, 4(2), 153–162.
<https://doi.org/10.26533/jmd.v4i2.922>
- Arinda, P. R. (2014). Efektivitas Penerapan B-DISO (Banyuwangi Digital Society) dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Bidang Pendidikan (Studi pada Dinas Pendidikan Kabupaten Banyuwangi) (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Yustika, O. D. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Online Pada Dinas

Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kabupaten Lampung Utara (Doctoral Dissertation, UIN Raden Intan Lampung).

Marudur Pandapotan Damanik, E. H. (2017, oktober). E-Goverment Dan aplikasinya di lingkungan pemerintahan daerah. *Jurnal studi Komunikasi dan Media* , 21(2), 151164.

Nurwanda, A., & Badriah, E. (2023). Pengembangan E-Government Dalam Meningkatkan Akurasi Dan Informasi Potensi Kelurahan Studi Analisis Di Kabupaten Ciamis Jawa Barat.

M.Alfin Hidayatullah¹, Syamsir², Putri Khanaya³, Rayhan Owen Tenggara⁴, M.Hafidz Nasri⁵. *Jurnal Inovasi Global* Vol. 2, No. 1, Januari 2024. Evaluasi Performa Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kecamatan Bungus Teluk Kabung.

Yolanda Safira (2024). Komunikasi Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Aplikasi Sinopsis di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Didik Kurniawan, Haryanto (2024). *Jurnal Pelangi Pendidikan*. Optimalisasi Sistem Informasi Desa (SID) Berbasis Literasi Digital Pada Pelayanan Publik di Kelurahan Watugajah Kapanewon Gedangsari Kabupaten Gunung Kidul.