

## **BAB 2**

### **GAMBARAN UMUM**

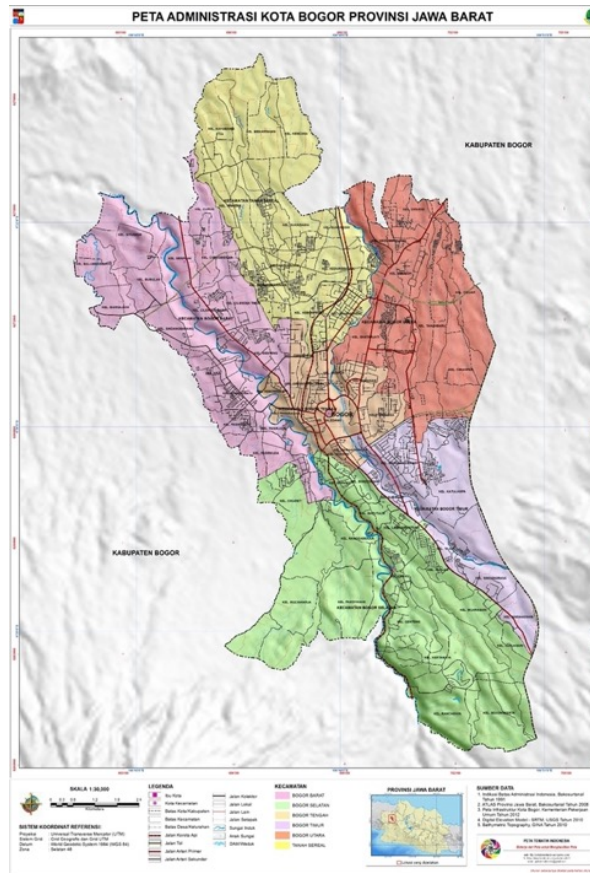
#### **2.1 Gambaran Umum Kota Bogor**

##### **2.1.1 Kondisi Geografis**

Secara geografis Kota Bogor terletak di antara 106° 48' BT dan 6° 26' LS, dengan kedudukan geografis Kota Bogor berada di tengah wilayah Kabupaten Bogor. Kota Bogor memiliki rata-rata ketinggian maksimum 330 m dan minimum 190 m dari permukaan laut. Kondisi iklim di Kota Bogor suhu rata-rata tiap bulan 25° - 27°C dengan suhu terendah 18° - 22°C dan suhu tertinggi 33° - 36°C. Kelembaban udara rata-rata 80 %. (BPS Kota Bogor, 2021).

Kondisi topografi wilayah Kota Bogor pada dasarnya bervariasi antara datar dan berbukit (antara 0-200 mdpl sampai dengan >300 mdpl). Wilayah Kota Bogor yang mempunyai ketinggian >300 mdpl sebagian besar berada di wilayah selatan yang merupakan kaki Gunung Salak. Perbedaan ketinggian yang relatif sedikit ini membuat Kota Bogor menjadi wilayah yang sangat cocok untuk pengembangan perkotaan dimana hal ini tercermin dari kota Bogor merupakan kota yang telah dibangun sejak lama. Kemiringan lereng di Kota Bogor sebagian besar berada pada klasifikasi datar dan landai (<15%) seluas 9.855,21 ha atau 83,17%, seluas 1.109,89 ha atau sekitar 9,35% berada pada klasifikasi lahan agak curam (15% - 25%). Sedangkan untuk lahan yang berada pada klasifikasi curam dan sangat curam (>25%) hanya seluas 884,9 ha atau sekitar 7,45%.

Gambar 2.1 Peta Topografi Kota Bogor



(Sumber: petatematikindo.com, 2021)

Kota Bogor memiliki luas sebesar 11.850 Ha dan memiliki wilayah administratif Kota Bogor yang terdiri dari 6 wilayah kecamatan, 31 kelurahan, 37 desa, 210 dusun, 623 RW, 2.712 RT dan dikelilingi oleh Wilayah Kabupaten Bogor sebagai berikut :

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kec. Kemang, Bojong Gede, dan Kec. Sukaraja Kabupaten Bogor.
2. Sebelah Timur berbatasan dengan Kec. Sukaraja dan Kec. Ciawi, Kabupaten Bogor.
3. Sebelah Barat berbatasan dengan Kec. Darmaga dan Kec. Ciomas, Kabupaten Bogor.
4. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kec. Cijeruk dan Kec. Caringin, Kabupaten Bogor.

Tabel 2.1 Luas dan Wilayah Adminstrasi Kota Bogor

No.	Kecamatan	Jumlah		
		Luas (Ha)	RW	RT
1.	Bogor Utara	1.772	91	408
2.	Bogor Timur	1.015	55	276
3.	Bogor Selatan	3.081	151	645
4.	Bogor Tengah	813	98	443
5.	Bogor Barat	3.285	168	647
6.	Tanah Sareal	1.884	100	491
<b>Jumlah</b>		<b>11.850</b>	<b>663</b>	<b>2.910</b>

(Sumber: BPS Kota Bogor, 2021)

Sempat disinggung pada awal tulisan ini bahwa salah satu referensi aplikasi layanan aduan dan saran selain SiBadra adalah aplikasi Qlue dari Provinsi DKI Jakarta. Melihat hal tersebut, diperlukan pula pemahaman hubungan kondisi geografis Kota Bogor dengan DKI Jakarta sebagai kota satelit penyangga Ibukota (*hinterland*), tercantum dalam Perpres No. 60 Tahun 2020 Tentang Rencana Tata Ruang Kawasan Perkotaan Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi, Puncak, dan Cianjur.

Definisi kota satelit menurut Goldfield (2007) adalah kota yang lebih kecil dan berbatasan dengan kota besar yang merupakan inti dari wilayah metropolitan, dalam hal ini ibukota negara. Selain itu, tingginya angka arus pulang pergi pekerja ke ibukota juga menjadi alasan mengapa wilayah tersebut dinamakan kota satelit. Walaupun begitu, kota-kota tersebut memiliki pemerintahnya sendiri sehingga dapat memiliki karakteristiknya tersendiri.

Melihat perkembangan smart city dari Ibukota Jakarta yang dimulai dari tahun 2014 sehingga dapat menciptakan inovasi salah satunya yaitu layanan aduan dan saran Qlue, memberikan konsensus kepada Kota Bogor sebagai penyangga Ibukota untuk turut dapat menciptakan hal serupa. Kota Bogor pun mengeluarkan layanan serupa dalam bentuk aplikasi SiBadra pada tahun 2019.

### **2.1.2 Kondisi Demografis**

Penduduk Kota Bogor hasil Sensus penduduk 2020 September (BPS Kota Bogor, 2021) terdapat 1.043.070 jiwa penduduk dengan komposisi penduduk Laki-laki sebanyak 529.236 jiwa dan Perempuan sebanyak 513.834 jiwa. Berdasarkan hasil Rasio Jenis Kelamin (RJK) sebesar 103,0 artinya jumlah penduduk Laki-laki di Kota Bogor masih lebih banyak dibanding penduduk Perempuan. Jumlah penduduk berdasarkan kelompok umur didominasi oleh kelompok umur 10-14 yang berjumlah 44.926 jiwa, diikuti oleh kelompok umur 15-19 berjumlah 44.880 jiwa dan kelompok umur 25-29 berjumlah 44.826 jiwa. Piramida penduduk Kota Bogor menunjukkan piramida muda ekspansif, terlihat pada jumlah penduduk berusia muda yang mendominasi jumlah penduduk.

Terkait penyebaran penduduk tiap wilayah kecamatan, jumlah penduduk Kecamatan Bogor Barat adalah penduduk terbesar dengan sebaran sekitar 22,40 persen dari total populasi penduduk Kota Bogor, diikuti oleh Kecamatan Tanah Sareal dan Bogor Selatan. Sedangkan yang paling sedikit adalah Kecamatan Bogor Tengah. Walaupun memiliki jumlah penduduk terkecil, Kecamatan Bogor Tengah memiliki jumlah kepadatan penduduk per km<sup>2</sup> yang paling besar karena memiliki luas wilayah yang lebih kecil dibanding 5 kecamatan lainnya dengan kepadatan sekitar 11.840 jiwa per km<sup>2</sup>, diikuti oleh kecamatan Tanah Sareal dan Bogor Utara (BPS Kota Bogor, 2021).

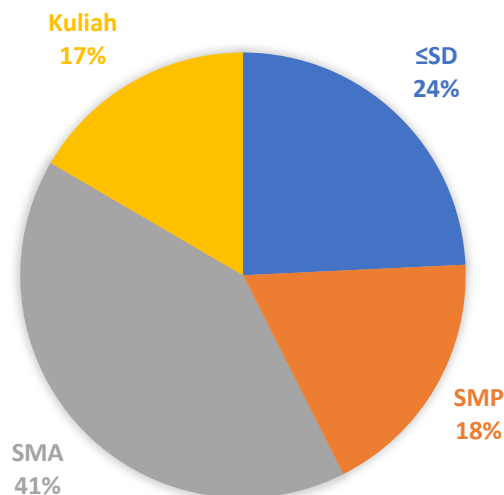
Tabel 2.2 Data Jumlah Penduduk, Persentase Penduduk, Kepadatan, dan Rasio Jenis Kelamin Kota Bogor

No.	Kecamatan	Jumlah			
		Penduduk	Persentase (/total populasi)	Kepadatan (/km <sup>2</sup> )	RJK
1.	Bogor Utara	186.724	17,90	10.537	103,5
2.	Bogor Timur	104.327	10,00	10.278	102,9
3.	Bogor Selatan	204.030	19,56	6.622	104,9
4.	Bogor Tengah	96.258	9,23	11.840	101,3
5.	Bogor Barat	233.637	22,40	7.112	102,1
6.	Tanah Sareal	218.094	20,91	11.576	102,5
<b>Jumlah / Rata-Rata</b>		<b>1.043.070</b>	<b>100,00</b>	<b>8.802</b>	<b>103,0</b>

(Sumber: BPS Kota Bogor, 2021)

Tingkat pendidikan penduduk di suatu wilayah dapat menjadi indikator mengenai kualitas sumber daya manusia, juga dalam hal penelitian ini untuk membangun pemahaman kontekstual terhadap hubungan tingkat pendidikan penduduk Kota Bogor dengan persepsinya terhadap pemanfaatan aplikasi SiBadra. Tingkat pendidikan masyarakat Kota Bogor didominasi oleh lulusan Sekolah Menengah Atas dengan jumlah 555.518 jiwa, diikuti oleh lulusan SD, SMP, dan yang menempuh jenjang perguruan tinggi.

Gambar 2.2 Tingkat Pendidikan Penduduk Kota Bogor



(Sumber: BPS Kota Bogor, 2021)

Kembali mengutip BPS Kota Bogor (2021) terkait ketenagakerjaan, TPAK atau Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja Kota Bogor mengalami penurunan sebesar 3,98 persen dari 535.598 jiwa tahun 2019 menjadi 514.323 jiwa di tahun 2020. Jumlah penduduk yang bekerja di Kota Bogor berjumlah 449.120 jiwa atau sebesar 43 persen dari jumlah penduduk. Jumlah penduduk pengangguran terbuka sebesar 65.203 jiwa dan jumlah bukan angkatan kerja di Kota Bogor (sekolah/mengurus rumah tangga/lainnya) berjumlah 331.454 jiwa.

Tabel 2.3 Jumlah Penduduk Berumur 15 Tahun keatas Menurut Jenis Kegiatan Selama Seminggu yang Lalu dan Jenis Kelamin di Kota Bogor, 2020

Kegiatan Utama	Jenis Kelamin		
	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
<b>A. Angkatan Kerja</b>	<b>335.094</b>	<b>179.229</b>	<b>514.323</b>
1. Bekerja	295.513	153.607	449.120
2. Pengangguran Terbuka	39.581	25.622	65.203
<b>B. Bukan Angkatan Kerja</b>	<b>92.572</b>	<b>238.882</b>	<b>331.454</b>
1. Sekolah	33.958	35.116	69.074
2. Mengurus Rumah Tangga	8.245	185.834	194.079
3. Lainnya	50.369	17.932	68.301
<b>Jumlah</b>	<b>427.666</b>	<b>418.111</b>	<b>845.777</b>

(Sumber: BPS Kota Bogor, 2021)

### 2.1.3 Pembangunan Smart City Kota Bogor

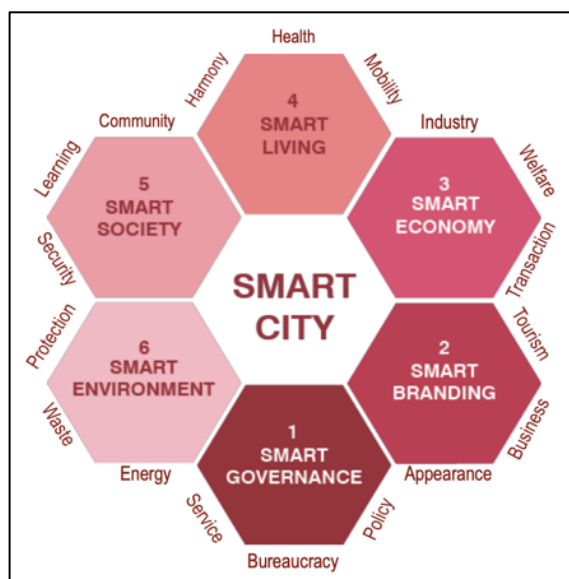
Pembahasan mengenai *e-Government*, demokrasi digital, dan partisipasi publik digital dalam konteks masyarakat kota tentunya tidak akan jauh dari konsep *Smart City*. *Smart City* tidak hanya sekedar menggambarkan sebuah kota yang dipenuhi dengan teknologi-teknologi terkini di setiap sudut kota, tetapi lebih menggambarkan bagaimana teknologi informasi yang ada dapat meningkatkan kualitas hidup manusia (Ramaprasad, Sánchez-Ortiz, Syn, 2017). Lebih lanjut, konsep *smart city* itu sendiri adalah kota yang unggul dalam karakteristik: *smart economy*, *smart people*, *smart governance*, *smart mobility*, *smart environment*, dan

*smart living* (Giffinger, dkk., 2007). Menurut Pemkot Bogor melalui Perwali No. 113 Tahun 2020 Tentang *smart city*, mendefinisikan *smart city* sebagai kota yang mengelola semua potensi sumber daya secara efektif dan efisien dalam menyelesaikan tantangan dan memenuhi berbagai kebutuhan, melalui manajemen inovasi yang terintegrasi dan berkelanjutan.

Inisiasi *smart city* di Indonesia dimulai pada tahun 2017, salah satu tujuannya untuk membedakan sasaran dan tujuan antara pencapaian *smart city* dengan *e-Government*. Inisiasi ini dicantumkan dalam Masterplan *smart city* oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) pada tahun 2017. Melalui booklet masterplan yang bertujuan untuk memberikan panduan bagi 100 kota target *smart city*, disampaikan komponen karakteristik smart city yaitu:

1. *Smart Governance* : Tata kelola pemerintahan yang lebih efektif dan efisien serta komunikatif dalam melakukan perbaikan.
2. *Smart Branding* : Inovasi pemasaran daerah terhadap tiga elemen, yaitu pariwisata, bisnis, dan wajah kota.
3. *Smart Economy* : Membangun ekosistem perekonomian yang solutif dan adaptif terhadap tantangan disruptif era informasi.
4. *Smart Living* : Peningkatan taraf kelayakan hidup meliputi kelayakan pola hidup, kelayakan kualitas kesehatan, dan kelayakan moda transportasi.
5. *Smart Society* : Membangun masyarakat yang produktif, komunikatif, dan memiliki literasi digital tinggi.
6. *Smart Enviroment* : Perhatian kepada lingkungan hidup yang setara dengan perhatian kepada infrastruktur yang sudah ada.

Gambar 2.3 Dimensi Smart City



(Sumber: Masterplan Smart City Kominfo, 2017)

Salah satu karakteristik *smart city* menurut Kominfo yang akan dibahas lebih lanjut adalah *smart governance*. Karakteristik ini menekankan kepada inovasi pada bidang pelayanan publik, dan tentunya aplikasi SiBadra merupakan salah satu bentuk implementasi dari inovasi tersebut. Berdasarkan *masterplan smart city* Kota Bogor 2017-2021, tabel indikator *smart governance* Kota Bogor adalah:

Tabel 2.4 Indikator *Smart Governance* Kota Bogor

Sasaran	Indikator Sasaran	Strategi
Meningkatnya Pelayanan Publik	Persentase Layanan Administrasi Masyarakat <i>Online</i> Terintegrasi	Mengintegrasikan layanan publik berbasis <i>online</i> Menata layanan berbasis web yang <i>user friendly</i>
	Indeks Kepuasan Masyarakat	Meningkatkan kualitas pelayanan publik
	Persentase Inovasi Masyarakat yang Berhasil Diimplementasikan Untuk Menunjang Visi Misi Kota Bogor	Mendata inovasi dari stakeholders Mengembangkan inovasi melalui manajemen inovasi



Meningkatnya efisiensi manajemen birokrasi pemerintah	Indeks Penyelenggaraan <i>e-Government</i>	Meningkatkan prasarana dan sarana <i>e-Government</i> Meningkatkan kualitas tata kelola <i>e-Government</i> Menata dan menguatkan birokrasi dan kelembagaan termasuk organisasi, tata laksana, peraturan perundang-undangan, dan sistem manajemen sumber daya aparatur Menata dan menguatkan ekosistem <i>e-Government</i>
	Persentase Publikasi Kinerja Perangkat Daerah	Mengoptimalkan kinerja pengawasan internal
Meningkatnya keterlibatan publik dalam manajemen kebijakan publik	Persentase Keterlibatan Masyarakat Dalam Perencanaan	Mereview Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJMK) Tingkat partisipasi masyarakat dalam Musrenbang
	Persentase Masyarakat yang Mengakses Website Kota Bogor	Meningkatkan desain website Menjadikan website kota bogor sebagai sumber rilis informasi kegiatan perangkat daerah

(Sumber: *Masterplan Smart City Kota Bogor 2017-2021*, 2017)

Terkait proses pembangunan *smart governance* di Kota Bogor, aspek-aspek yang diperhatikan antara lain pengembangan infrastruktur jaringan *Fiber Optic* kota, website portal satu data kota bogor, lomba inovasi TIK daerah, pembangunan wifi di ruang publik, integrasi aplikasi, dan revisi Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJMK) 68 Kelurahan Kota Bogor. Sejauh ini, seluruh aspek pembangunan tersebut rata-rata 80% telah mencapai target realisasi yang ditentukan oleh Kominfo Bogor pada *masterplan smart city* Kota Bogor 2017-2021.

Contoh inovasi dalam pelayanan publik selain SiBadra hingga pada tahun 2021 ini adalah MPP (Mall Pelayanan Publik) berupa konsep

penggabungan pelayanan publik ke dalam mall, sehingga menciptakan pelayanan yang nyaman bagi masyarakat. Selain itu, disediakan pula aplikasi untuk memudahkan pendaftaran ke MPP. MPP Kota Bogor bertempat di Mall Lippo Kebun Raya Bogor, dan dinamakan Grha Tiyasa. Inovasi lainnya yang dapat disebutkan antara lain eSPPT PBB Mobile Kota Bogor, Layanan Paspor *Online* Imigrasi Kota Bogor, Bogor Kerja, SIMRAL, dsb. Berdasarkan rilis info *smart city* terakhir dari Kominfo Kota Bogor (2021), terdapat 233 jumlah aplikasi yang dikelola oleh Kominfo Kota Bogor.

## **2.2 Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bogor**

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian atau Diskominfo Kota Bogor merupakan organisasi perangkat daerah yang bertanggungjawab terhadap operasional aplikasi SiBadra, sehingga dalam subbab ini akan membahas sejarah serta visi dan misi Diskominfo untuk membangun pemahaman kontekstual. Awalnya, pengorganisasian terkait data-data dilaksanakan oleh Sub Bagian Pengolahan Data pada Bagian Organisasi, Sekretariat Daerah Kota Bogor dari tahun 1995 sampai dengan tahun 2001. Kemudian pada tahun 2001-2005, Pemkot Bogor membentuk Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) berdasarkan Perda No. 10 Tahun 2000 tentang Organisasi Perangkat Daerah yang merupakan implementasi dari Undang-Undang No. 22 Tahun 1999.

Adanya pemberlakuan PP No. 08 tahun 2003 Tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah mengubah KPDE menjadi salah satu bidang, yaitu Bidang Telematika pada Dinas Informasi, Pariwisata dan Kebudayaan (DISPARDUB). Bidang ini efektif beroperasi pada tanggal 12 Januari 2005 berdasarkan Perda Kota Bogor No. 13 Tahun 2004 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kota Bogor dengan melanjutkan kinerja yang telah dirancang dan dilaksanakan sebelum perubahan ini. Bidang Telematika terbagi menjadi 2 seksi, yaitu seksi jaringan dan seksi aplikasi.

Ditetapkannya Perda No. 13 Tahun 2008 mengenai Organisasi Perangkat Daerah, DISPARBUD kembali beralih menjadi Bidang Kominfo pada Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika (DISHUBKOMINFO). Bidang

Kominfo ini memiliki 3 seksi yakni seksi jaringan, seksi aplikasi, dan seksi pengelolaan Kominfo. Kemudian berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bogor No. 3 Tahun 2010 tentang Organisasi Perangkat Daerah, disusunlah Kantor Komunikasi dan Informatika (Kantor KOMINFO). Kantor Kominfo terdiri dari Sub Bagian Tata Usaha, Seksi Postel dan Informasi Publik, Seksi Sarana Komunikasi dan Informatika, dan Seksi Aplikasi Telematika dan Pengolah Data Elektronik. Terakhir berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bogor No. 7 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bogor, Kantor Kominfo diubah menjadi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian atau disingkat Diskominfo. Kepala Diskominfo Kota Bogor saat ini adalah Rahmat Hidayat, S.Sos, M.M, dengan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik yang membawahi tanggung jawab operasional aplikasi SiBadra.

Visi Diskominfo Kota Bogor 2021 adalah "Komunikasi dan Informatika sebagai Media Peningkatan SDM dan Pelayanan Prima dengan Misi sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada semua stakeholder.
2. Meningkatkan Kapasitas layanan informasi dan pemberdayaan potensi masyarakat dalam rangka mewujudkan masyarakat informasi.
3. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep Good Governance.
4. Peningkatan mutu pelayanan publik
5. Mewujudkan lingkungan masyarakat bogor yang cerdas, dinamis dan kompetitif dalam persaingan lokal dan global
6. Mewujudkan jaringan komunikasi yang efektif dan efisien
7. Mengoptimalkan penggunaan web dan memanfaatkan email sebagai media dalam sistem informasi
8. Mengoptimalkan pemanfaatan infrastruktur teknologi komunikasi dan informatika guna mencapai efisisensi dan efektifitas kerja.

Gambar 2.4 Struktur Organisasi Diskominfo Kota Bogor



(Sumber: [kominfo.kotabogor.go.id](http://kominfo.kotabogor.go.id))

## 2.3 Aplikasi Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran (SiBadra)

### 2.3.1 Perkembangan Layanan Aduan dan Saran di Kota Bogor

Seperti yang sudah disinggung sebelumnya di latar belakang, adanya aplikasi SiBadra merupakan bentuk pengefektifan penyampaian aduan dan saran masyarakat kepada Pemkot Bogor. Sebelumnya, terdapat berbagai macam opsi bagi masyarakat dalam menyampaikan keluhannya, namun sekarang keluhan tersebut hanya dapat disampaikan melalui satu pintu saja yaitu SiBadra. Subbab ini akan menjelaskan bagaimana perkembangan layanan aduan dan saran itu sendiri di lingkup Pemerintahan Kota Bogor.

Apabila dirunut sejak awal, inisiatif Pemkot Bogor untuk membuka layanan pengaduan masyarakat baru dimulai pada tahun 2015. Pada saat itu melalui Diskominfo Kota Bogor, Wali Kota Bogor Bima Arya pada periode pertamanya meluncurkan pusat layanan pengaduan masyarakat melalui Call Centre dan SMS *Online* melalui 08118500411 (SMS *Online*) dan 1500411 (call centre). Pusat layanan pengaduan ini akan menampung keluhan masyarakat terkait kinerja pemerintah Kota Bogor dan aspirasi masyarakat. Layanan ini kemudian berkembang menjadi pengaduan melalui media sosial *Twitter* (@aspirasi\_bogor) dan melalui surat elektronik (aspirasi@kotabogor.go.id). Inovasi pelayanan pengaduan masyarakat

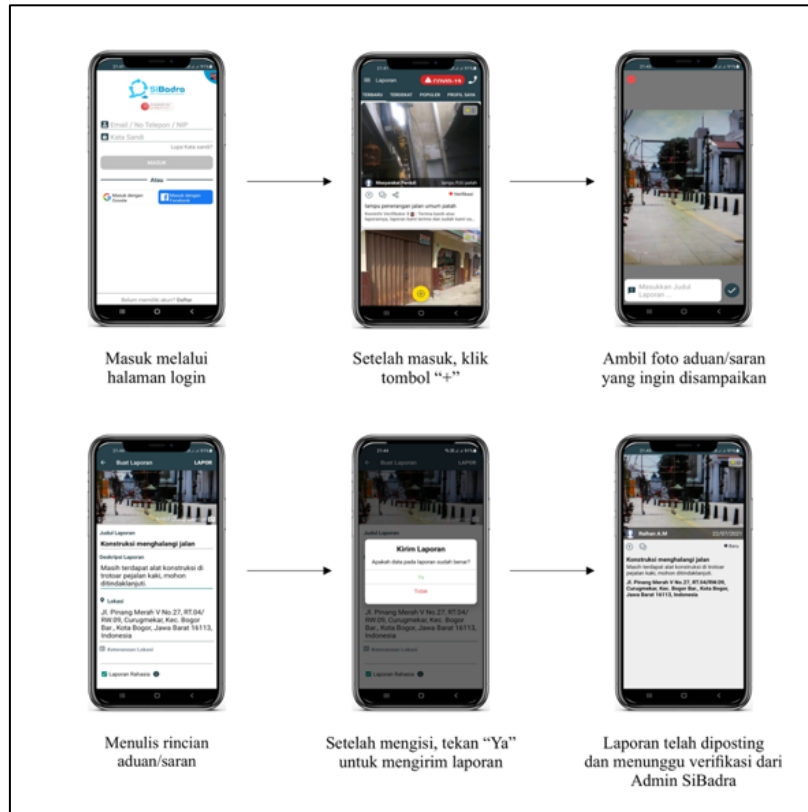
dilanjutkan dengan membuat sistem aplikasi melalui gawai, yang awalnya dinamakan BISA (*Bogor Integrated System of Aspiration*). Aplikasi ini awalnya hanya tersedia di Play Store bagi pengguna Android, dan tampilannya masih jauh dari sempurna. Barulah pada tahun 2019 aplikasi tersebut diluncurkan dan dinamakan sebagai aplikasi SiBadra.

Landasan peraturan pemerintah yang mengatur tentang layanan pengaduan masyarakat di Kota Bogor sendiri, pertama kali dirancang dalam Peraturan Walikota Bogor No. 59 Tahun 2017 Tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat. Perwali ini membahas mengenai tata cara, hak serta kewajiban pemberi dan penerima aduan maupun keluhan yang berada dalam lingkup Inspektorat (bersifat pengawasan seperti korupsi atau ketidaksiplinan) maupun Perangkat Daerah, BUMD, dan UPT (bersifat non pengawasan seperti kritik atau saran). Kemudian barulah pada Peraturan Walikota Bogor No. 11 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat diberikan landasan bagi Pemkot Bogor memiliki layanan penanganan aduan terpadu, tepatnya pada Pasal 9 Ayat 1 yang menyatakan pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat yang berkedudukan di Diskominfostandi. Perwali inilah yang kemudian melahirkan aplikasi SiBadra.

### **2.3.2 Cara Kerja Aplikasi SiBadra**

Aplikasi SiBadra dapat diunduh melalui *Play Store* pada Android dan *App Store* pada iOS Apple dengan *file size* (besar data aplikasi) sebesar 21 MB. Penggunaan aplikasi ini cukup mudah, dimana pengguna layaknya mengunggah *postingan* media sosial pada umumnya, dalam hal ini mengunggah aduan/saran, dengan cara mengambil gambar terkait aduan/saran yang ingin diberikan serta memberikan rincian lebih lanjut. Adapaun cara penggunaan aplikasi SiBadra secara detail dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 2.5 Cara Menggunakan Aplikasi SiBadra



(Sumber: Olahan Pribadi)

Setelah mengunggah aduan/saran, verifikator admin SiBadra akan mengonfirmasi bahwa aduan/saran telah diterima dan akan dilanjutkan ke instansi terkait. Tidak jarang pula unggahan aduan/saran dikonfirmasi langsung oleh instansi terkait, sehingga tidak dikonfirmasi terlebih dahulu oleh verifikator admin SiBadra.

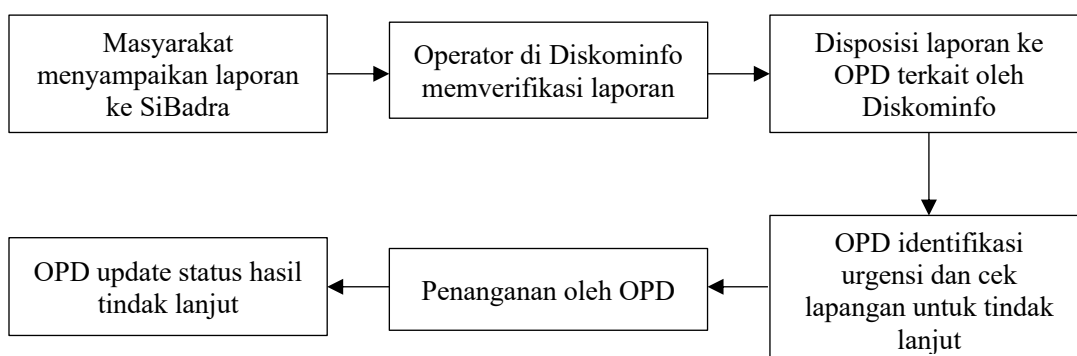
Gambar 2.6 Contoh Unggahan di SiBadra



(Sumber: Sibadra, 2021)

Proses setelah menerima aduan/saran dari masyarakat, instansi terkait akan mengidentifikasi kasus tersebut (gawat darurat atau tidak) dan kemudian akan mengirimkan anggota ke lokasi kejadian untuk tindak lanjut sesuai prosedur. Setelah ditangani, instansi akan memberikan disposisi terkait laporan pengaduan layanan umum, serta memberikan update status terkait hasil tindak lanjut (dalam hal ini foto sebelum dan sesudah penanganan). Mengutip lampiran yang terdapat pada Perwali No. 11 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat, diberikan bagan alur pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dari aplikasi SiBadra. Lengkapnya dapat dilihat pada bagan dibawah ini:

Gambar 2.7 Bagan Alur Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat



(Sumber: Lampiran Perwali No. 11 Tahun 2019, diolah kembali oleh penulis)

### 2.3.3 SiBadra Sebagai Bagian dari Smart City Kota Bogor

Kembali membahas proses pembangunan smart city Kota Bogor, subbab ini akan fokus kepada bagaimana aplikasi SiBadra sebagai salah satu inovasi kebijakan Kota Bogor berada dalam bagian dari smart city Kota Bogor. Mengacu pada pengertian *smart governance* Kominfo, melalui buku panduan *masterplan smart city*, salah satu indikator dalam mencapai *smart governance* adalah efisiensi kebijakan publik, salah satunya dengan pemberian mekanisme mendengarkan aspirasi masyarakat secara berkesinambungan.

Melihat kembali pada indikator *smart governance* Kota Bogor, dalam sasaran peningkatan keterlibatan publik dalam manajemen kebijakan

publik, yang dilihat dari persentase keterlibatan masyarakat, strategi Kota Bogor adalah dengan merevisi RPJM Kelurahan serta peningkatan partisipasi masyarakat melalui Musrenbang (Musyawarah Perencanaan Pembangunan). Walaupun begitu, RPJMK serta Musrenbang tidak memberikan aspek pemberian aspirasi dari masyarakat yang lebih luas dibanding SiBadra. Sebagai salah satu cara masyarakat luas dapat menyampaikan saran kepada Pemkot Bogor, nampaknya aplikasi tersebut tidak menjadi opsi bagi Kota Bogor untuk melibatkannya dalam proses manajemen kebijakan publik.

Lebih lanjut, Peraturan Walikota No. 11 Tahun 2019 yang menjadi landasan kebijakan aplikasi SiBadra, hanya melandasi tentang mekanisme pengaduan dan penyelesaian aduan di aplikasi SiBadra. Tidak ada kejelasan terkait apa yang akan dilakukan oleh Pemkot Bogor ketika masyarakat menyampaikan saran. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut terkait bagaimana penanganan saran dilakukan oleh Pemkot Bogor dalam aplikasi SiBadra.