



**Analisis Inovasi Kebijakan Sistem Informasi Berbagi Aduan dan
Saran (SIBADRA) Kota Bogor untuk Penguatan Demokrasi dan
Partisipasi Publik**

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan S1
Program Studi Ilmu Pemerintahan**

Penyusun

RAIHAN ARDI MUHANA

14010118140091

**DEPARTEMEN POLITIK DAN PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul “**Analisis Inovasi Kebijakan Aplikasi Layanan Aduan dan Saran Sibadra Kota Bogor untuk Penguatan Demokrasi dan Partisipasi Publik**” yang disusun oleh Raihan Ardi Muhana dengan NIM 14010118120034 telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan.

Semarang, 7 September 2022

Dosen Pembimbing I



Dra. Puji Astuti, S.Ip, M.Si
NIP. 19620904198703 2 001

Dosen Pembimbing II



D. Ghulam Manar, S.Ip, M.Si
NIP. 19770820200501 1 002

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Raihan Ardi Muhana

Nomor Induk Mahasiswa : 14010118120034

Tempat/ Tanggal Lahir : Kagoshima, Jepang, 28 Januari 2000

Jurusan/ Program Studi : Ilmu Pemerintahan / Strata-1 (S-1)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis dengan judul;

Analisis Inovasi Kebijakan Aplikasi Layanan Aduan dan Saran Sibadra

Kota Bogor untuk Penguatan Demokrasi dan Partisipasi Publik

Adalah benar – benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain.

Apabila kemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri, maka saya sanggup bertanggung jawab untuk menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya dan dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab

Semarang, 7 September 2022
Pembuat Pernyataan



Raihan Ardi Muhana
NIM. 14010118120034

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Inovasi Kebijakan Aplikasi Layanan Aduan dan Saran
Sibadra Kota Bogor untuk Penguatan Demokrasi dan Partisipasi Publik

Nama Penyusun : Raihan Ardi Muhana

NIM : 14010118120034

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1

Semarang, 16 September 2022

Dekan



Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP
NIP. 19660727 199203 1 001

Wakil Dekan 1



Dr. Teguh Yuwono, M. Pol. Admin
NIP. 19690822 199403 1 003

Dosen Pembimbing:

Dra. Puji Astuti, M. Si. ()

D. Ghulam Manar, S. IP., M. Si. ()

Dosen Penguji:

Dra. Puji Astuti, M. Si. ()

D. Ghulam Manar, S. IP., M. Si. ()

Dr. Dra. Rina Martini, M. Si. ()

MOTTO

***"I'VE NEVER MET A MAN SO IGNORANT,
THAT I COULDN'T LEARN SOMETHING FROM HIM "***

- Galileo Galilei

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan karunia kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir/ Skripsi sebagai syarat kelulusan Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Tugas Akhir/ Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bimbingan, petunjuk, dorongan, saran, masukan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis menyampaikan penghargaan terima kasih kepada;

1. Bapak Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Bapak Dr. Teguh Yuwono, M. Pol. Admin, selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Bapak Dr. Nur Hidayat Sardini, S. Sos., M. Si, selaku Ketua Departemen Ilmu Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
4. Ibu Dr. Dra. Rina Martini, M. Si, selaku Ketua Program Studi S1 Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro serta dosen wali juga dosen penguji sidang skripsi.
5. Mas Wijayanto, S. IP., M. Si., Ph. D, selaku Sekretaris Program Studi S1 Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

6. Ibu Dra. Puji Astuti, M. Si., yang telah memberikan pengalaman, arahan, dan bimbingan penulisan dalam setiap proses penulisan tugas akhir/ skripsi.
7. Bapak D. Ghulam Manar, S. IP., M. Si., selaku dosen pembimbing kedua yang telah mendorong untuk terus meningkatkan kualitas penulisan skripsi.
8. Ibu Windhy Octaviani, S.H., M.M selaku Kepala Seksi Pelayanan Informasi Publik Diskominfo Kota Bogor telah membantu dalam menjadi narasumber wawancara serta pengambilan data.
9. Narasumber dari pihak Organisasi Perangkat Daerah Kota Bogor serta masyarakat Kota Bogor yang telah menyediakan waktunya menjadi narasumber penelitian.

Demikian segenap penghargaan terima kasih diucapkan setinggi – tingginya atas seluruh pihak yang terlibat membantu dalam penyusunan tugas akhir/ skripsi. Semoga tulisan pada skripsi ini bisa menjadi referensi yang berguna terutama dalam hal penguatan demokrasi baik di Kota Bogor maupun untuk Indonesia. Atas segala kekurangannya, penulis mohon maaf yang sebesar – besarnya.

Bogor, 25 Juli 2022

Raihan Ardi Muhana
NIM. 14010118120034

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan Rahmat Allah SWT, Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kepada Tuhan YME Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan, kelancaran, serta kekuatan dalam proses mengerjakan skripsi ini.
2. Kedua orang tua saya tercinta: Luky Adrianto dan Sulis Widyawati, yang telah mendukung saya sepenuh hati jauh sebelum saya berada di titik sekarang ini. Terima kasih Ayah dan Ibu.
3. Kepada adik kandung saya: Raafardinia Kaori Syafiira, yang telah memberikan banyak masukan dan semangat. Terima kasih Nia.
4. Kepada Yangti dan Yangkung, yang selalu memberikan kasih sayang kepada cucunya walaupun sering pulang malam dan rambutnya sering gondrong.
5. Kepada Oba-chan dan Oji-chan, terima kasih sudah menjadi sosok kakek dan nenek yang inspiratif.
6. Kepada Saudara yang menampung saya selama di Semarang: Pakde Hadi, Bude Ning, Mbak Dita, Yasyfi, serta bude, tante, dan saudara lainnya di Jatingaleh, terima kasih sudah menganggap saya sebagai keluarga sendiri, anak sendiri. Insyaallah, Jatingaleh adalah awal titik kesuksesan Raihan.
7. Kepada Saudara dari Pati, Pakde Ipong, Om Dedy, Tante Ina, Mbak Nadia, Mas Farras, Syauqi, Daffa, Farel, terima kasih telah menjadi sosok yang inspiratif dan selalu menyemangati.

8. Kepada seluruh saudara kerabat yang tidak bisa saya ucapkan satu persatu, saya ucapkan terima kasih karena senantiasa memberikan saya dukungan.
9. Teman paling dekat saya sejak SMA: Cesar, Faiz, Bintang, Harun, Samagan, Nada, Rana, Arum, dan Raisa yang telah memberikan saya banyak pembelajaran baik selama SMA maupun pasca SMA. See you on top!
10. Sahabat – sahabat yang mengajarkan saya kerasnya hidup: Bram, Akyas, Taufiqi, Ulil, Adit, Anggit, Aziz, Fawwaz, Firhandika, Hildan, King, Samuel, Akbar, Yovi, Andhika. Semoga kita semua kelak menjadi orang sukses kedepannya.
11. Dua sahabat Jakartarian: Falih dan Bowo, terima kasih sudah menjadi tempat berkeluh kesah. Mari kita taklukan Jakarta.
12. Wanita hebat di BPH Wiramakna: Eno, Melly, Mellia, Hilda, Wulan, Devi, Mazidatur, Anggita. Terima kasih banyak atas bantuannya selama ini, semoga kalian kelak menjadi wanita hebat yang bisa memberikan makna untuk Indonesia.
13. Kakak tingkat saya di Ilmu Pemerintahan: Mas Wahyu, Mas Fadhil, Mas Arravi, Mbak Lupyta, dan kakak tingkat lainnya yang telah memberikan saya motivasi selama menjalani perkuliahan dan organisasi di Ilmu Pemerintahan.
14. Kawan – kawan Ilmu Pemerintahan Angkatan 2018 yang telah memberikan banyak inspirasi, terima kasih sudah berkenan berteman dengan anak rantau ini. Sukses!

15. Keluarga HMDIP 2020 Kabinet Wiramakna: seluruh Staff dan Perangkat Muda, terima kasih pernah bekerja sama dalam satu atap. Semoga kalian senantiasa membangun karsa dan menciptakan makna di manapun kalian berada.
16. Almarhamum Bapak Drs. Priyatno Harsasato, M.A selaku dosen wali pertama penulis setelah menjadi mahasiswa baru Ilmu Pemerintahan FISIP Undip dan walaupun memberikan bimbingan singkat, namun ajarannya selalu dikenang.
17. Dan segenap pihak terkait dan yang telah mendukung penulis menyelesaikan penelitian tugas akhir ini. Walaupun tidak bisa saya ucapkan satu – satu, namun percayalah bahwa semua yang pernah saya temui di hidup ini pasti bermakna bagi hidup saya. Terima kasih!

ABSTRAK

Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran atau disingkat SiBadra merupakan inovasi kebijakan Pemerintah Kota Bogor di bidang layanan aduan dan saran, di mana melalui aplikasi tersebut masyarakat dapat dengan mudah melaporkan aduan maupun sarannya serta berdiskusi melalui kolom komentar terkait permasalahan yang diajukan, dan didisposisikan langsung kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lingkup Pemerintah Kota Bogor. Namun, tidak ada alur bagaimana saran dari masyarakat bisa menjadi masukan maupun landasan kebijakan bagi OPD. Singkatnya, terdapat potensi lebih lanjut dari inovasi kebijakan SiBadra sehingga tidak hanya sebatas efisiensi pelaporan aduan dan saran saja, tetapi juga bisa menjadi penguat demokrasi dan partisipasi publik, serta mampu mendorong proses demokrasi deliberatif di Kota Bogor.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pengambilan data dilakukan melalui wawancara dan observasi terhadap obyek penelitian yang terdiri dari Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bogor, lalu pihak pengguna yakni OPD penanggungjawab laporan lingkup Kota Bogor serta masyarakat Kota Bogor selaku pelapor. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan analisa data. Adapun konsep yang digunakan pada penelitian ini yaitu konsep adopsi inovasi kebijakan, e-demokrasi, dan partisipasi publik digital.

Penelitian ini menemukan bahwa implementasi inovasi kebijakan SiBadra berjalan dengan baik dan tanpa kendala yang signifikan, di mana penyelenggara dan pengguna dapat memanfaatkan atau dengan kata lain "mengadopsi" kebijakan ini dengan baik. Pada variabel konsep e-demokrasi, ditemukan bahwa proses e-demokrasi yang terjadi pada aplikasi SiBadra masih pada tingkatan demokrasi liberal, di mana OPD masih mengutamakan efisiensi pelaporan dan masyarakat masih terbatas pada paradigma penyelesaian laporan saja, belum mencapai level diskusi membahas permasalahan bersama. Terakhir pada variabel konsep partisipasi publik digital, faktor pendorong masyarakat menggunakan aplikasi SiBadra masih sebatas penyelesaian laporan saja, belum nampak adanya upaya untuk membahas isu bersama sebagai manifestasi deliberasi publik.

Kesimpulan penelitian ini adalah adanya keberjalanan proses demokrasi pada aplikasi tersebut, di mana keputusan kebijakan OPD diambil pula berdasarkan masukan dari masyarakat. SiBadra dapat dimaksimalkan potensinya untuk menjadi wadah demokrasi deliberatif apabila terdapat arahan dari Pemerintah Kota Bogor. Penelitian lebih lanjut dapat dilakukan terkait dengan bagaimana kasus besar pada SiBadra didiskusikan dan dieksekusi lebih lanjut oleh OPD terkait, maupun komparasinya dengan aplikasi aduan dan saran serupa dari pusat yakni SP4N LAPOR.

Kata Kunci: Inovasi Kebijakan, e-Demokrasi, Partisipasi Publik

ABSTRACT

SiBadra is a policy innovation of Bogor in the field of complaints and suggestions, through which the public can easily report complaints and suggestions directly to Regional Apparatus Organizations (OPD) within the scope of the Bogor City Government. The policy innovation is based on Peraturan Walikota No. 11 of 2019 concerning Public Complaint Handling Services. In this regulation, it is explained in detail how OPD have to handle complaints from the communities. However, there is no clear flow in the process of receiving suggestions, where suggestions from the public are an example of a democratic process and public participation in the application. In addition, there is further potential from SiBadra to not only provide efficient reporting and advice, but also to increase democracy and public participation. Compared to complaints and advice services in other countries, SiBadra has the potential to be able to encourage deliberative democracy.

This study uses qualitative method with data collection done through interviews and observations of the object of research. The object of research in this paper is divided into two, from the developer, namely the Bogor City Communication and Information Office (Diskominfo), then the user, namely the OPD in charge of the Bogor City report and the Bogor City community as the reporter. Data analysis is carried out through data reduction, data presentation, and data analysis. The concepts used in this study are policy innovation adoption, e-democracy, and digital public participation.

This study found that the implementation of SiBadra's policy innovation went well without significant obstacles, where the organizers and users could take advantage of or in other words "adopted" this policy well. In terms of e-democracy, it was found that the e-democracy process occurred in SiBadra is still at the level of liberal democracy, where the OPD still prefer efficiency in reporting and the public is still limited to the settlement paradigm, not yet reaching the level of discussion discussing common problems. In terms of public participation, researching about the driving factor for the community to use the SiBadra application, there is still a limit for completion. The majority of users of SiBadra does not have incentives such as discussing joint issues, but still relies on the OPD as the person in charge of the report.

The conclusion of this study is the presence of democratic process in the application, where OPD policy decisions are also taken based on input from the community. SiBadra's potential can be maximized to become a forum for deliberative democracy if there is direct direction from the Bogor City Government. Further research can be done related to how the "big" case in SiBadra will be further discussed and executed by the relevant OPD, as well as its comparison with the application of similar complaints and suggestions from the central government, namely SP4N LAPOR.

Keywords: Policy Innovation, e-Democracy, Public Participation

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI).....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Penelitian Terdahulu	9
1.6 Kerangka Teori	13
1.7 Operasionalisasi Konsep.....	27
1.8 Metode Penelitian	29
BAB 2 GAMBARAN UMUM	35
2.1 Gambaran Umum Kota Bogor	35
2.2 Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bogor.....	44
2.3 Aplikasi Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran (SiBadra).....	46
BAB 3 ADOPTSI INOVASI KEBIJAKAN APLIKASI SIBADRA	
UNTUK PENGUATAN DEMOKRASI DAN PARTISIPASI PUBLIK.....	51
3.1 Adopsi Inovasi Kebijakan Aplikasi SiBadra	52
3.2 Proses E-Demokrasi SiBadra di Kota Bogor	65
3.3 Partisipasi Publik Digital	76
BAB 4 PENUTUP.....	90
4.1 Kesimpulan	90
4.2 Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN.....	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tiga Jenis Partisipasi Publik	21
Tabel 2.1	Luas dan Wilayah Adminstrasi Kota Bogor	37
Tabel 2.2	Data Jumlah Penduduk, Persentase Penduduk, Kepadatan, dan Rasio Jenis Kelamin Kota Bogor	39
Tabel 2.3	Jumlah Penduduk Berumur 15 Tahun keatas Menurut Jenis Kegiatan Selam Seminggu yang Lalu dan Jenis Kelamin di Kota Bogor, 2020	40
Tabel 2.4	Indikator <i>Smart Governance</i> Kota Bogor	42
Tabel 3.1	Jumlah Laporan SiBadra Berdasarkan Dinas Terlapor 2019-2022	66
Tabel 3.2	Matriks Temuan Hasil Penelitian E-Demokrasi di OPD Pemkot Bogor	68
Tabel 3.3	Laporan Masuk SiBadra Berdasarkan Jenis Laporan Per 2019-2022	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Peresmian Aplikasi SiBadra (Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran)	2
Gambar 1.2	Contoh Aduan/Saran di Aplikasi SiBadra	3
Gambar 1.3	Model Demokrasi: Tujuan dan Preferensi Pengambilan Keputusan	19
Gambar 2.1	Peta Topografi Kota Bogor	36
Gambar 2.2	Tingkat Pendidikan Penduduk Kota Bogor	39
Gambar 2.3	Dimensi Smart City	42
Gambar 2.4	Struktur Organisasi Diskominfo Kota Bogor	46
Gambar 2.5	Cara Menggunakan Aplikasi SiBadra	48
Gambar 2.6	Contoh Unggahan di SiBadra	48
Gambar 2.7	Bagan Alur Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat	49
Gambar 3.1	Jumlah Laporan SiBadra 2019- 2021	53
Gambar 3.2	Aduan SiBadra Tentang Vandalisme	54
Gambar 3.3	Contoh Laporan SiBadra	77
Gambar 3.4	Kompilasi Laporan SiBadra dan Informasi dari OPD	81
Gambar 3.5	Aduan SiBadra dan Respon Dinas Terkait	82
Gambar 3.6	Laporan SiBadra Isu Politik	86
Gambar 3.7	Laporan SiBadra Isu Gaji Guru Honorer	87