

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam mengelola sistem pemerintahan, diperlukan tata kelola yang baik agar pelayanan publik dapat berjalan secara efektif dan efisien. Konsep *Good Governance* menjadi salah satu pendekatan yang digunakan untuk mencapai sistem pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan partisipatif. Prinsip-prinsip *Good Governance* mencakup transparansi, akuntabilitas, partisipasi, berorientasi pada konsensus, responsivitas, efektivitas dan efisiensi, keadilan dan inklusivitas, serta kepatuhan terhadap aturan hukum. Untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik, berbagai inovasi dalam pelayanan publik telah dikembangkan, salah satunya melalui sistem pengaduan berbasis digital. Pemerintah Kabupaten Bekasi meluncurkan aplikasi *Bebunge* (Bekasi Nyambung Bae) sebagai wadah pengaduan masyarakat yang dapat diakses secara daring. Dalam perkembangannya, *Bebunge* telah diperbarui menjadi *Bebunge Versi 2*, yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!. Integrasi ini bertujuan untuk meningkatkan transparansi dalam proses pengaduan, memperkuat akuntabilitas pemerintah daerah dalam menindaklanjuti laporan masyarakat, serta mendorong partisipasi publik dalam pengawasan pelayanan publik.

Pengembangan *Bebunge Versi 2* dengan integrasi SP4N-LAPOR! dilakukan untuk mengatasi berbagai permasalahan yang ditemukan pada versi sebelumnya. Pada *Bebunge Versi 1*, masyarakat menghadapi kendala dalam

mengakses informasi terkait status pengaduan, kurangnya transparansi dalam proses tindak lanjut, serta minimnya akuntabilitas dalam penyelesaian laporan. Selain itu, tingkat partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi masih rendah akibat kurangnya sosialisasi dan edukasi terkait fitur-fitur yang tersedia. Melalui integrasi dengan SP4N-LAPOR!, Bebunge Versi 2 hadir dengan sistem yang lebih terbuka dan terintegrasi secara nasional, memungkinkan masyarakat untuk lebih mudah memantau perkembangan laporan mereka, mendapatkan kepastian penyelesaian pengaduan, serta memperoleh mekanisme umpan balik yang lebih jelas. Dengan peningkatan fitur dan sistem ini, diharapkan dapat menjadi instrumen yang lebih efektif dalam mendorong penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi dalam tata kelola pemerintahan daerah.

Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui inovasi digital seperti Bebunge sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan pentingnya keterbukaan, efisiensi, dan aksesibilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam praktiknya, implementasi sistem pengaduan yang efektif tidak hanya bergantung pada keberadaan platform digital, tetapi juga pada komitmen pemerintah dalam menindaklanjuti setiap laporan yang masuk. Keberhasilan Bebunge sebagai sistem pengaduan berbasis digital tidak hanya diukur dari jumlah pengaduan yang masuk, tetapi juga dari kecepatan dan kualitas tindak lanjut yang diberikan oleh instansi terkait. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi berkala serta optimalisasi sumber daya manusia dalam pengelolaan pengaduan

agar prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi dapat terwujud secara maksimal.

Meskipun adanya integrasi pengaduan menggunakan SP4N LAPOR! pada Bebunge Versi 2 yang telah mengalami perbaikan dari segi transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi, masih terdapat tantangan dalam implementasinya. Salah satu permasalahan yang masih dihadapi adalah kurangnya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terkait pemanfaatan aplikasi. Banyak masyarakat yang belum mengetahui bahwa pengaduan kini telah terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!, sehingga mereka tetap menggunakan saluran pengaduan lain yang kurang efektif atau bahkan tidak melaporkan keluhan sama sekali. Selain itu, tindak lanjut dari instansi terkait terhadap laporan yang masuk juga perlu terus ditingkatkan agar tidak hanya bersifat administratif, tetapi benar-benar menghasilkan solusi yang nyata bagi masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan strategi komunikasi yang lebih intensif, baik melalui media sosial, tatap muka, maupun kanal resmi pemerintah, agar masyarakat semakin aktif dalam menggunakan aplikasi ini sebagai sarana pengawasan dan partisipasi dalam pembangunan daerah.

Dalam berbagai penelitian sebelumnya, inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Bebunge umumnya dikaji dari aspek efektivitas dan implementasi sistem pengaduan daring. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa meskipun aplikasi ini telah memberikan alternatif baru dalam penyampaian aspirasi masyarakat, penerapannya masih belum optimal. Namun, belum banyak penelitian yang secara spesifik meninjau pengaduan

masyarakat melalui aplikasi *Bebunge* dalam perspektif prinsip-prinsip *Good Governance*. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi diterapkan dalam pengaduan masyarakat melalui aplikasi *Bebunge* di Kabupaten Bekasi. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai peran aplikasi *Bebunge* dalam meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan daerah.

Dengan fokus pada prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi dalam konsep *Good Governance*, penelitian ini akan mengkaji sejauh mana penerapan ketiga prinsip tersebut dalam sistem pengaduan melalui aplikasi *Bebunge* Versi 2 yang telah berintegrasi dengan SP4N-LAPOR!. Analisis akan dilakukan untuk melihat bagaimana aksesibilitas informasi pengaduan bagi masyarakat, kejelasan pertanggungjawaban pemerintah daerah dalam menangani laporan, serta tingkat partisipasi masyarakat dalam menggunakan dan menilai efektivitas aplikasi ini. Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai tantangan yang masih dihadapi serta solusi yang dapat diterapkan guna meningkatkan efektivitas aplikasi *Bebunge* dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik.

Hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan evaluasi terhadap implementasi aplikasi *Bebunge* dalam menangani pengaduan masyarakat, tetapi juga menyediakan rekomendasi bagi pemerintah Kabupaten Bekasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital. Dengan

semakin berkembangnya teknologi dan meningkatnya tuntutan masyarakat akan keterbukaan serta responsivitas pemerintah, diperlukan strategi yang berkelanjutan dalam memastikan bahwa aplikasi *Bebunge* benar-benar menjadi alat yang efektif dalam menyalurkan aspirasi masyarakat. Evaluasi berkala, peningkatan kapasitas sumber daya manusia (SDM) yang mengelola pengaduan, serta perbaikan sistem yang memungkinkan proses pengaduan lebih cepat, transparan, dan akuntabel menjadi faktor utama dalam keberhasilan aplikasi ini sebagai bentuk inovasi pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip *Good Governance*.

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan masukan yang konstruktif bagi pemerintah daerah dalam mengoptimalkan penggunaan aplikasi *Bebunge* sebagai sarana pengaduan yang lebih transparan, akuntabel, dan partisipatif. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi daerah lain yang ingin mengembangkan sistem pengaduan masyarakat berbasis digital yang lebih efektif dan sesuai dengan prinsip *Good Governance*. Keberlanjutan inovasi layanan publik seperti *Bebunge* tidak hanya bergantung pada aspek teknologinya, tetapi juga pada komitmen pemerintah dalam meningkatkan keterbukaan informasi, memperkuat akuntabilitas, serta mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam mengawasi kinerja pemerintah. Oleh karena itu, sinergi antara pemerintah dan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital harus terus ditingkatkan guna menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan publik.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana bentuk transisi alur pengaduan dari Bebunge Versi 1 ke Bebunge Versi 2 yang terintegrasi dengan SP4N LAPOR!
2. Bagaimana penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi dalam pengaduan masyarakat melalui aplikasi Bebunge Versi 2 yang terintegrasi dengan SP4N LAPOR!?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang diajukan, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaduan pada aplikasi Bebunge di Kabupaten bekasi ditinjau dari prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam konsep *good governance*.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini dapat dikategorikan dalam dua hal, yaitu:

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan pengetahuan kepada para pembaca dan juga dapat menjadi sumber referensi literatur bagi para peneliti, mahasiswa, dan akademisi yang berkaitan dengan penerapan konsep *good governance* yang berfokus pada 3 prinsip yaitu transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam pengaduan masyarakat terkhusus pada inovasi tata kelola pemerintahan melalui aplikasi digital.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi bagi Dinas Komunikasi Informasi Persandian dan Statistik Kabupaten Bekasi Serta pemerintah Kabupaten Bekasi dalam penerapan konsep *good governance* terhadap pengaduan pada aplikasi Bebunge. Sehingga, pemerintah dapat meningkatkan dan memastikan bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat dapat berjalan secara transparan, responsif, dan akuntabel. Selain itu dengan penerapan prinsip *good governance* pada aplikasi Bebunge dapat memastikan bahwa setiap pengaduan yang ditangani dapat berjalan dengan baik dan tepat waktu, serta memberikan solusi bagi masyarakat.

#### **1.5 Literature Review**

Menurut publikasi yang ditulis oleh Widodo, Handiansyah Wisnu dan Muhammad Fadhil (2022) yang berjudul “Implementasi Aplikasi Bebunge Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Publik di Kabupaten Bekasi”, menjelaskan tentang aplikasi bebunge sebagai fasilitas yang disediakan oleh pemerintah Kabupaten Bekasi dalam memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh informasi, menyampaikan aspirasi, dan pengaduan, serta mendapatkan pelayanan publik di Kabupaten Bekasi. Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui bagaimana implikasi dari aplikasi Bebunge dalam penerapannya untuk mengembangkan inovasi di Kabupaten Bekasi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Bebunge masih belum optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal

ini terlihat dari masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Bekasi, dikarenakan sosialisasi yang dilakukan hanya sebatas melalui media sosial seperti Twitter, Instagram, dan Youtube. Sehingga, masih banyaknya masyarakat pengguna yang tidak mengetahui ataupun memahami aplikasi Bebunge. Penelitian ini memiliki kesinambungan dengan penelitian penulis karena membahas mengenai Aplikasi Bebunge di Kabupaten Bekasi.

Selanjutnya pada jurnal yang ditulis oleh Setiana, Yogi (2022) yang berjudul “Efektivitas Aplikasi Bebunge (Bekasi Nyambung Bae) Dalam Pelayanan Pengaduan Online di Diskominfo Sanik Kabupaten Bekasi Provinsi Jawa Barat”, menjelaskan tentang efektivitas dari aplikasi Bebunge dalam memberikan pelayanan pengaduan online di Diskominfo Sanik Kabupaten Bekasi Provinsi Jawa Barat dan bagaimana upaya yang telah dilakukan oleh Diskominfo Sanik untuk meningkatkan efektivitas aplikasi Bebunge dalam pelayanan pengaduan online. Tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh Yogi Setiana ini adalah untuk mengetahui efektivitas aplikasi Bebunge dengan mengkaji dan menjelaskan efektivitas dari aplikasi bebunge dalam upaya peningkatan layanan pengaduan online, dan menganalisis upaya-upaya apa saja yang telah dilakukan oleh Diskominfo Sanik dalam meningkatkan efektivitas pengaduan online melalui aplikasi Bebunge. Hasil dari penelitian ini adalah belum efektifnya penggunaan aplikasi bebunge dikarenakan aplikasi yang masih tergolong baru dan memerlukan peningkatan pada aspek sosialisasi kepada masyarakat mengenai tata cara penggunaan aplikasi maupun aplikasi Bebunge itu sendiri. Serta diperlukannya sosialisasi yang berkelanjutan untuk

meningkatkan partisipasi masyarakat. Penelitian ini memiliki hubungan dengan penelitian penulis karena membahas mengenai aplikasi *Bebunge* dalam pemberian pelayanan.

Dalam jurnal yang ditulis oleh Zakaria, Atika, Mozin Sriyulianty, dan Nani Yacip Noho (2024) yang berjudul “Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Toto Utara Kabupaten Bona Bolango”, yang menjelaskan mengenai bagaimana prinsip *good governance* diterapkan dalam pelayanan administrasi di Kantor Desa Toto Utara Kabupaten Bone Bolango. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan administrasi di Kantor Desa Toto Utara Kabupaten Bone Bolango. Dari penelitian yang dilakukan memberikan hasil bahwa penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan administrasi di Kantor Desa Toto Utara Kabupaten Bone Bolango sudah berjalan dengan baik namun belum optimal. Hal ini terlihat dari sudah diterapkannya prinsip-prinsip transparansi, responsif, partisipasi, keadilan, dan akuntabilitas. Namun, masih belum optimalnya penerapan prinsip efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan administrasi yang diberikan, serta pencapaian kinerja yang masih belum sesuai dengan target. Penelitian ini memiliki hubungan dengan penelitian penulis karena memiliki fokus yang sama yakni membahas mengenai penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan. Yang berbeda ialah penelitian ini berfokus pada penerapan *good governance* dalam keberlanjutan pengaduan melalui aplikasi.

Dalam jurnal Pertiwi, Een (2020) berjudul “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Aplikasi Pelayanan Administrasi Terintegrasi (PALUI) Di Kelurahan Basirih” yang menjelaskan bagaimana prinsip-prinsip transparansi diterapkan dalam penggunaan aplikasi PALUI untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi publik di Kelurahan Basirih. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui secara mendalam mengenai penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan Administrasi Terpadu (PALUI) di Kelurahan Basirih. Hasil dari penelitian ini adalah aplikasi (PALUI) di Kelurahan Basirih memberikan kemudahan dalam pelayanan administrasi kepada masyarakat yang terlihat dari penerapan prinsip-prinsip *good governance* yakni partisipasi masyarakat, transparansi, kesetaraan, efektivitas, dan efisiensi, serta akuntabilitas, yang mana kebanyakan dari penerapan prinsip *good governance* terkendala dalam kurangnya partisipasi masyarakat, networking, dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Penelitian ini memiliki kesinambungan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti karena memiliki kesamaan dalam penerapan prinsip *good governance* melalui aplikasi pelayanan.

Dari keempat penelitian yang telah dilakukan sebelumnya memiliki kesinambungan mengenai aplikasi *Bebunge* dan penerapan *good governance* dalam pelayanan. Dari penelitian yang telah ada membahas mengenai implementasi dan efektivitas aplikasi *Bebunge* yang masih belum maksimal. Dan juga penerapan prinsip *good governance* dalam pemberian layanan kepada masyarakat. Namun, masih belum ada penelitian yang mendalam mengenai

pengaduan melalui aplikasi *Bebunge* ditinjau dari prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi dalam konsep *good governance*. Oleh karena itu, penelitian bermaksud untuk melakukan penelitian secara lebih lanjut untuk mengetahui bagaimana penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi dalam konsep *good governance* untuk dari pengaduan melalui aplikasi *Bebunge*.

## **1.6 Kajian Teori**

### **1.6.1 *Good Governance***

*Governance* merupakan suatu sistem dalam pengelolaan sumber daya negara, baik ekonomi maupun sosial, guna mencapai tujuan pembangunan masyarakat yang lebih baik. Secara sederhana, *governance* dapat diartikan sebagai proses pembuatan kebijakan serta implementasinya. Menurut UNESCAP, *governance* mencakup proses pengambilan keputusan dan bagaimana keputusan tersebut diterapkan atau tidak diterapkan dalam suatu sistem pemerintahan. *Governance* dapat diterapkan dalam berbagai konteks, seperti *corporate governance*, *international governance*, *national governance*, dan *local governance*.

Menurut Josep (2018), tata kelola pemerintahan atau *governance* adalah rangkaian proses, kebijakan, aturan, budaya, dan organisasi yang digunakan dalam mengelola suatu entitas untuk mencapai tujuan tertentu. *Governance* tidak hanya melibatkan pemerintah, tetapi juga sektor swasta dan masyarakat sebagai aktor utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dalam praktiknya,

pemerintah tidak bertindak sebagai aktor tunggal, melainkan bekerja sama dengan sektor lain guna memastikan efektivitas tata kelola. Dengan demikian, governance menekankan pentingnya kerja sama dan keseimbangan peran antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat dalam membangun sistem pemerintahan yang inklusif.

Agar proses tata kelola pemerintahan berjalan dengan baik, diperlukan penerapan prinsip-prinsip yang memastikan sistem tersebut berfungsi secara efektif dan sesuai dengan kepentingan publik. Oleh karena itu, muncul konsep *Good Governance*, yang berarti tata kelola pemerintahan yang baik. Menurut Sedarmayanti (2012), istilah *good governance* memiliki dua makna utama: pertama, sebagai nilai yang menjunjung tinggi kepentingan rakyat dan meningkatkan kapasitas masyarakat dalam mencapai tujuan pembangunan nasional; kedua, sebagai aspek fungsional pemerintahan yang menekankan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas-tugasnya.

Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 mendefinisikan *good governance* sebagai tata kelola pemerintahan yang menerapkan prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, supremasi hukum, serta keterbukaan terhadap seluruh masyarakat. Sementara itu, menurut Josep (2018), *good governance* adalah suatu sistem pengambilan keputusan yang berlandaskan aturan yang berlaku sehingga dapat mencegah praktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN).

Dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, terdapat beberapa prinsip utama yang harus diterapkan. Berdasarkan pandangan UNESCAP, terdapat delapan prinsip utama dalam *good governance*, namun tiga di antaranya memiliki peran paling krusial, yaitu:

#### 1. Prinsip Partisipasi

Partisipasi merupakan elemen utama dalam *good governance* yang memastikan masyarakat dapat berperan aktif dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Partisipasi dapat dilakukan secara langsung maupun melalui lembaga perantara yang sah. Menurut UNDP (1997), partisipasi berarti keterlibatan setiap warga negara, baik laki-laki maupun perempuan, dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui perwakilan. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk mendorong keterlibatan masyarakat dalam berbagai tahapan kebijakan publik, mulai dari perencanaan hingga evaluasi. Implementasi prinsip ini dapat dilihat melalui berbagai mekanisme, seperti Musrenbang (Musyawarah Perencanaan Pembangunan), forum konsultasi publik, serta pemanfaatan media sosial dan platform digital untuk menampung aspirasi masyarakat.

#### 2. Prinsip Transparansi

Transparansi dalam pemerintahan berarti adanya keterbukaan informasi kepada masyarakat. Pemerintah harus

memastikan bahwa setiap kebijakan, program, dan keputusan yang diambil dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Menurut Sedarmayanti (2004), transparansi menciptakan hubungan kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat melalui penyampaian informasi yang jelas, mudah dipahami, dan dapat diakses oleh semua pihak yang berkepentingan. Penerapan prinsip ini dapat diwujudkan melalui publikasi dokumen kebijakan, penyediaan layanan informasi publik, serta mekanisme pengaduan yang efektif untuk menampung keluhan dan masukan dari masyarakat. Selain itu, respons pemerintah terhadap pertanyaan, keluhan, atau usulan dari masyarakat menjadi indikator utama dalam menilai transparansi suatu pemerintahan.

### 3. Prinsip Akuntabilitas

Akuntabilitas mengacu pada kewajiban setiap lembaga pemerintahan, sektor swasta, maupun organisasi masyarakat untuk mempertanggungjawabkan setiap tindakan, keputusan, dan kebijakan yang dibuat. Akuntabilitas tidak hanya terkait dengan kewajiban melaporkan hasil kerja kepada publik, tetapi juga menyangkut efektivitas dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Sedarmayanti (2004), prinsip ini menuntut adanya mekanisme evaluasi yang jelas serta sistem reward and punishment yang dapat memastikan bahwa setiap pihak bertanggung jawab atas hasil kerjanya. Pemerintah sebagai

penyelenggara utama pelayanan publik harus memastikan bahwa setiap kebijakan dan tindakan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

Ketiga prinsip ini – transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi – saling berkaitan dan membentuk dasar utama dalam mewujudkan *good governance*. Dengan menerapkan prinsip-prinsip tersebut, pemerintah dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik serta menciptakan sistem pemerintahan yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

#### **1.6.2. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil, efektif, dan efisien. Pemerintah memiliki tanggung jawab dalam menyediakan layanan yang berkualitas guna mendukung kesejahteraan masyarakat. Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus berlandaskan pada regulasi yang berlaku agar dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Menurut Moenir dalam Sawir (2020), terdapat beberapa unsur dasar dalam pelayanan publik yang harus dipenuhi agar layanan dapat berjalan optimal. Pertama, kejelasan hak dan kewajiban antara penyedia layanan dan penerima layanan harus dipahami oleh kedua belah pihak. Kedua, layanan harus disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dengan tetap memperhatikan aspek efisiensi dan efektivitas. Ketiga, kualitas layanan harus mampu memberikan rasa aman, nyaman, dan kepastian hukum bagi masyarakat. Keempat, jika layanan yang diselenggarakan pemerintah memerlukan biaya tinggi, maka instansi pemerintah harus memberikan peluang bagi masyarakat untuk ikut serta dalam penyelenggaraannya.

Lebih lanjut, pelayanan publik yang profesional harus berprinsip pada penerapan akuntabilitas dan responsibilitas dari penyelenggara layanan. Widodo dalam Sawir (2020) menyebutkan bahwa pelayanan publik yang baik memiliki beberapa ciri utama, yakni:

1. Layanan harus efektif, yakni berorientasi pada pencapaian tujuan dan sasaran utama.
2. Prosedur pelayanan harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan cepat dalam pelaksanaannya.
3. Adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur, persyaratan administratif dan teknis, rincian biaya, serta waktu penyelesaian layanan.

4. Prinsip keterbukaan harus diterapkan agar masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai prosedur layanan, pejabat yang berwenang, serta biaya yang dibutuhkan.
5. Pelayanan publik harus efisien, di mana persyaratan yang diperlukan hanya mencakup hal-hal yang relevan dengan tujuan pelayanan tanpa adanya persyaratan yang berlebihan.
6. Aspek ketepatan waktu menjadi faktor penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Responsivitas dalam pelayanan publik menjadi indikator utama dalam menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.
8. Pelayanan publik harus adaptif terhadap perubahan dan perkembangan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan prinsip-prinsip di atas, pelayanan publik yang baik harus selalu berorientasi pada kepentingan masyarakat dengan menerapkan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi yang juga menjadi bagian dari konsep *good governance*. Dengan demikian, penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien dapat mendukung terciptanya pemerintahan yang baik serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

## **1.7 Operasionalisasi Konsep**

### **1.7.1 *Good Governance***

*Good governance* merupakan konsep tata kelola pemerintahan

yang menekankan pada prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, serta efektivitas dalam penyelenggaraan administrasi publik. Menurut UNESCAP (United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific), *governance* didefinisikan sebagai suatu proses dalam pengambilan keputusan serta mekanisme pelaksanaan atau implementasi dari keputusan tersebut. Dalam konsep *good governance*, terdapat tiga aktor utama yang terlibat, yaitu pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat, yang berperan dalam memastikan tata kelola pemerintahan berjalan secara optimal.

Sedarmayanti (2012) menjelaskan bahwa istilah *good* dalam *governance* memiliki dua makna utama. Pertama, sebagai nilai yang menekankan pada partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan, serta peningkatan kapasitas rakyat dalam mencapai tujuan nasional seperti kemandirian, pembangunan berkelanjutan, dan keadilan sosial. Kedua, sebagai aspek fungsional dari pemerintahan yang menuntut efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas serta pelayanan publik guna mencapai tujuan pemerintahan yang lebih baik. Dengan demikian, *good governance* menjadi landasan dalam upaya menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih, responsif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Dalam konteks penelitian ini, analisis penerapan konsep *good governance* dilakukan dalam keberlanjutan pengaduan pada aplikasi *Bebunge* di Kabupaten Bekasi. Penelitian ini mengacu pada delapan

prinsip *good governance* menurut UNESCAP, namun berfokus pada tiga prinsip utama yang paling relevan dengan sistem pengaduan masyarakat berbasis digital, yaitu:.

1. **Transparansi** – Transparansi mengacu pada keterbukaan informasi dari pemerintah kepada masyarakat, sehingga memungkinkan adanya kepercayaan dan akuntabilitas dalam tata kelola pemerintahan. Informasi yang diberikan harus mudah diakses, dipahami, serta disebarluaskan melalui media yang sesuai. Dalam penelitian ini, prinsip transparansi dianalisis untuk menilai bagaimana aplikasi *Bebunge* menyajikan informasi terkait pengaduan masyarakat, tindak lanjut yang diberikan, serta kejelasan prosedur penyelesaiannya.
2. **Akuntabilitas** – Akuntabilitas merujuk pada kewajiban pemerintah untuk mempertanggungjawabkan setiap kebijakan dan keputusan yang diambil kepada publik. Prinsip ini mencakup tidak hanya pertanggungjawaban administratif, tetapi juga efektivitas penyelesaian pengaduan serta dampaknya terhadap peningkatan kualitas layanan publik. Dalam penelitian ini, prinsip akuntabilitas digunakan untuk mengevaluasi bagaimana pemerintah Kabupaten Bekasi mempertanggungjawabkan pengaduan dan penyelesaiannya kepada masyarakat yang disampaikan melalui aplikasi *Bebunge*, termasuk efektivitas solusi yang diberikan.

3. Partisipasi – Prinsip ini menekankan pada keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan publik. Partisipasi dapat dilakukan secara langsung maupun melalui lembaga perantara yang sah. Dalam penelitian ini, prinsip partisipasi digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana masyarakat Kabupaten Bekasi memanfaatkan aplikasi *Bebunge* sebagai sarana pengaduan serta bagaimana pemerintah merespons partisipasi tersebut dalam proses pengambilan keputusan terkait layanan publik.

Dengan menggunakan ketiga prinsip *good governance* tersebut sebagai acuan operasional, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana aplikasi *Bebunge* telah menerapkan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam menangani pengaduan publik. Analisis ini diharapkan dapat memberikan perspektif mengenai efektivitas aplikasi *Bebunge* sebagai instrumen pelayanan publik berbasis digital dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang lebih baik di Kabupaten Bekasi.

## **1.8 Metode Penelitian**

### **1.8.1. Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Menurut Bogdan dan Taylor (Moleong, 2007) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan

dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Dalam penelitian kualitatif berupaya untuk menekankan pada pemahaman mengenai masalah-masalah dalam kehidupan sosial yang berdasarkan pada kondisi realitas atau natural setting yang holistik, kompleks dan rinci. Penelitian ini akan berfokus dalam mendalami fenomena yang terjadi dalam kehidupan sosial. Maka, dalam penelitian ini peneliti akan berupaya untuk memberikan gambaran dan deskripsi secara mendalam mengenai bagaimana pengaduan melalui aplikasi Bebunge ditinjau dari *konsep good governance* terhadap 3 prinsip yakni transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat.

### **1.8.2. Situs Penelitian**

Lokasi dalam penelitian ini terletak di Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Bekasi. Pemilihan lokasi ini dikarenakan Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Bekasi merupakan dinas yang meluncurkan dan mengelola aplikasi Bebunge.

### **1.8.3. Subjek Penelitian**

Subjek dalam penelitian ini merupakan narasumber yang akan dimintai informasi ataupun keterangan mengenai bagaimana penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi dalam pengaduan aplikasi Bebunge. Maka, pada penelitian ini informan yang akan dijadikan subjek penelitian antara lain sebagai berikut:

1. Kepala Bidang Teknologi Informasi Komunikasi Dinas

- Komunikasi Persandian Statistik Kabupaten Bekasi (Bpk. Bahrul Ulum, S.T)
2. Sub Koordinator Bidang Informasi Komunikasi Publik Dinas Komunikasi Persandian Statistik Kabupaten Bekasi (Bpk. Iwan Setiawan S.H)
  3. Bagian pengendali informasi publik Dinas Komunikasi Persandian Statistik Kabupaten Bekasi (Bpk. Aditia Putra Sisworo)
  4. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, Bina Kontruksi (Bpk. Volmentrad Vidi Deo Sianturi S.T)
  5. Masyarakat pengguna (Farras Ardiansyah)

#### **1.8.4. Jenis dan Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian kualitatif merupakan data yang dikatakan orang-orang berdasarkan pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Data pada penelitian kualitatif merupakan data dalam bentuk kata-kata yang berhubungan dengan karakteristik dalam bentuk sifat (bukan angka). Dan pada data kualitatif dijabarkan melalui kata-kata secara deskriptif. Dalam penelitian ini, menggunakan dua sumber data yaitu :

##### **a. Sumber Data Primer**

Sumber data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2013). Data yang diperoleh dengan melakukan wawancara secara langsung

untuk mendapatkan informasi secara mendalam terkait dengan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Bebunge dengan mengacu pada 3 prinsip *good governance* yakni transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas.

#### **b. Sumber Data Sekunder**

Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2013). Data diperoleh melalui berbagai literatur seperti jurnal, buku referensi, dan literatur lainnya yang relevan dengan penelitian ini. Maka, pada penelitian ini sumber data sekunder diambil melalui jurnal dan penelitian terdahulu yang membahas mengenai aplikasi Bebunge dan juga penerapan konsep *good governance* dalam pelayanan publik.

#### **1.8.5. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini menggunakan dua teknik dalam mengumpulkan data yakni, wawancara dan studi pustaka.

##### **a. Wawancara**

Definisi wawancara menurut moleong merupakan percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut (Sidiq & Choiri, 2019). Dalam

penelitian ini wawancara dilakukan kepada Kepala Bidang Teknologi Informasi Komunikasi Dinas Komunikasi Persandian Statistik Kabupaten Bekasi, Sub Koordinator Bidang Informasi Komunikasi Publik Dinas Komunikasi Persandian Statistik Kabupaten Bekasi, bagian pengendali informasi publik, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, Bina Kontruksi, dan masyarakat pengguna aplikasi untuk mengetahui proses pengaduan masyarakat melalui penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi dalam konsep *good governance*.

#### **b. Studi Pustaka**

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan cara mengumpulkan infoemasi yang relevan dengan topik atau permasalahan yang diteliti. Dalam melakukan studi pustaka informasi yang diperoleh melalui buku, laporan penelitian, jurnal dan literatur yang relevan dengan topik penelitian. Maka, dalam penelitian ini, peneliti akan menghubungkan hasil studi pustaka dengan data yang diperoleh dalam proses wawancara.

#### **1.8.6. Teknik Analisis Data**

Menurut Bogdan dan Viklem dalam moleong, analisis data merupakan upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisirkan data, memilah- milah data menjadi satuan yang dapat

dikelola, menemukan apa yang penting dan apa yang dapat diceritakan pada orang lain (Sidiq & Choiri, 2019). Terdapat tiga tahapan yang dilakukan untuk menganalisis data penelitian sebagai berikut :

**a. Reduksi data**

Melakukan analisis dengan mempertajam, mengurangi, memotong, memilih, memfokuskan, dan menyusun data untuk mendapatkan pola serta menemukan hal-hal penting yang dapat diuraikan dalam penelitian. Pada proses reduksi data juga berarti merangkum, memilih hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Hasil data yang telah direduksi memudahkan peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

**b. Penyajian data**

Setelah melakukan reduksi data langkah selanjutnya adalah penyajian data. Dalam tahap ini pada penelitian kualitatif maka, data yang disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif. Penyajian data dilakukan untuk memudahkan peneliti dalam memahami apa yang terjadi dan merencanakan apa yang akan dikerjakan selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

**c. Kesimpulan dan verifikasi**

Tahap terakhir ialah melakukan kesimpulan dan

verifikasi dengan mengambil intisari dari sajian data yang telah disusun dalam bentuk pernyataan kalimat yang singkat dengan mengandung pengertian yang luas. Kesimpulan yang diberikan merupakan hasil temuan yang menjawab permasalahan pada penelitian yang dilakukan. Dan juga kesimpulan dalam penelitian sesuai dengan perolehan data lapangan yang telah direduksi dan ditampilkan (Sidiq & Choiri, 2019).

#### **1.8.7 Kualitas Data**

Untuk menghasilkan suatu kualitas data yang valid, diperlukan adanya uji validitas dan reliabilitas data. Validitas data merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti (Sugiyono, 2013). Pada penelitian ini untuk menguji data penelitian akan menggunakan teknik triangulasi data. Triangulasi merupakan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu (Murdiyanto, 2020). Teknik triangulasi data dilakukan dengan mengecek hasil wawancara dengan dokumen pendukung yang relevan dan juga melalui narasumber lainnya diluar daftar wawancara peneliti. Teknik ini dilakukan agar data yang diperoleh semakin lengkap dan sesuai dengan tujuan penelitian, serta untuk mengecek kesesuaian data dan sebagai pembanding terhadap data yang diperoleh oleh peneliti.