

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Adanya pembaharuan pada aplikasi *Bebunge* Versi 2 dengan integrasi SP4N LAPOR! Dalam pengaduan masyarakat di Kabupaten Bekasi mencerminkan implementasi prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi dalam konsep *good governance*. Dari segi transparansi, sistem SP4N LAPOR! memungkinkan masyarakat untuk melacak status pengaduan mereka secara real-time, memberikan kepastian mengenai waktu dan tahapan penyelesaian aduan. Kejelasan prosedur dan informasi yang tersedia di aplikasi membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pengaduan. Namun, masih terdapat tantangan dalam memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat memiliki akses yang merata terhadap informasi dan layanan yang disediakan.

Dari aspek akuntabilitas, Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait, khususnya Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Konstruksi (SDABMBK), telah berupaya menyelesaikan laporan dengan mekanisme yang sistematis. Proses tindak lanjut dilakukan melalui disposisi kepada bidang terkait, sinkronisasi dengan rencana kerja, serta penerapan Unit Reaksi Cepat (URC) untuk menangani aduan yang bersifat mendesak. Dokumentasi bukti penyelesaian dalam bentuk foto atau laporan tertulis semakin memperkuat aspek pertanggungjawaban pemerintah dalam menangani pengaduan masyarakat.

Partisipasi masyarakat dalam pengaduan mengalami peningkatan pada

tahun 2023 berkat sosialisasi yang lebih aktif, meskipun pada tahun 2024 terjadi sedikit penurunan jumlah laporan yang masuk. Faktor-faktor seperti efektivitas penyelesaian laporan, tingkat kepercayaan masyarakat, serta kemudahan akses bagi kelompok tertentu masih menjadi tantangan dalam meningkatkan partisipasi publik. Oleh karena itu, diperlukan upaya lebih lanjut dalam meningkatkan jangkauan sosialisasi, memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap sistem pengaduan, serta memastikan inklusivitas dalam akses terhadap layanan. Dengan perbaikan yang berkelanjutan, aplikasi *Bebunge* dapat menjadi alat yang semakin efektif dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel, dan partisipatif di Kabupaten Bekasi.

4.2 Saran

Untuk meningkatkan efektivitas tindak lanjut pengaduan masyarakat melalui aplikasi *Bebunge* di Kabupaten Bekasi, diperlukan langkah-langkah strategis yang lebih komprehensif. Pemerintah daerah perlu memperluas jangkauan sosialisasi dengan memanfaatkan berbagai platform digital dan media konvensional agar seluruh lapisan masyarakat mengetahui dan memahami mekanisme pengaduan. Selain itu, peningkatan kepercayaan publik terhadap sistem dapat dilakukan dengan memastikan setiap laporan mendapatkan respons yang cepat dan transparan. Dalam aspek inklusivitas, pemerintah juga harus mengembangkan fitur yang lebih ramah bagi kelompok masyarakat dengan keterbatasan akses teknologi, seperti penyediaan layanan pendampingan bagi warga yang kurang familiar dengan aplikasi digital.

Dengan perbaikan yang berkelanjutan, diharapkan partisipasi masyarakat dalam pengaduan semakin meningkat, sehingga transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi dalam tata kelola pemerintahan yang baik dapat terwujud secara optimal.