

**PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI BEBUNGE
DI KABUPATEN BEKASI**
(Tinjauan dari Prinsip Transparansi, Akuntabilitas, dan Partisipasi dalam Konsep
Good Governance)

Rifdah Shafara Ointu¹, Dzunuwanus Ghulam Manar²

Email: rifdahointu@gmail.com

Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro
Jl. Prof. H. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang, Kode Pos 50139
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 74654505
Laman: <https://www.fisip.undip.ac.id> Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Pengaduan masyarakat merupakan aspek krusial dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Penelitian ini menganalisis mekanisme pengelolaan pengaduan melalui aplikasi *Bebunge* yang terintegrasi dengan SP4N LAPOR! di Kabupaten Bekasi, dengan meninjau prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi. Aplikasi *Bebunge* diluncurkan sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduan secara daring. Dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam dan dokumentasi. Data yang diperoleh menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam pengaduan mengalami peningkatan signifikan pada tahun 2023, yang dipengaruhi peluncuran aplikasi *Bebunge* Versi 2 dengan integrasi pada SP4N LAPOR! dan adanya sosialisasi dari pemerintah. Namun, pada tahun 2024 terjadi sedikit penurunan jumlah laporan, yang mengindikasikan perlunya evaluasi terhadap efektivitas kanal pengaduan. Dari aspek transparansi, sistem SP4N LAPOR! memberikan akses bagi masyarakat untuk memantau perkembangan laporan mereka secara real-time, dengan informasi yang jelas mengenai tahapan penyelesaian. Aspek akuntabilitas, Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait, khususnya Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Konstruksi (SDABMBK), telah menjalankan mekanisme tindak lanjut dengan menerapkan sistem disposisi, sinkronisasi rencana kerja, serta pembentukan Unit Reaksi Cepat (URC) untuk percepatan penanganan aduan. Meskipun sistem telah berjalan dengan baik, masih terdapat beberapa tantangan, seperti belum meratanya akses informasi, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap efektivitas sistem, serta kemudahan akses bagi kelompok tertentu. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang lebih komprehensif untuk meningkatkan partisipasi dan efektivitas pengelolaan pengaduan guna mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik.

Kata Kunci: Pengaduan Masyarakat, *Bebunge*, SP4N LAPOR!, Transparansi, Akuntabilitas, Partisipasi, *Good Governance*.

¹ Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro

² Dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro

ABSTRACT

*Public complaints are a crucial aspect in realizing good governance. This study analyzes the complaint management mechanism through the *Bebunge* application, which is integrated with *SP4N LAPOR!* in Bekasi Regency, by reviewing the principles of transparency, accountability, and participation. The *Bebunge* application was launched as a digital-based public service innovation to facilitate community members in submitting aspirations and complaints online. Using a qualitative approach method through in-depth interviews and documentation, the data obtained shows that community participation in complaints has increased significantly in 2023, which was influenced by the launch of the *Bebunge* Version 2 application with integration into *SP4N LAPOR!* and government socialization efforts. However, in 2024, there was a slight decrease in the number of reports, indicating the need to evaluate the effectiveness of the complaint channel. In terms of transparency, the *SP4N LAPOR!* system provides access for the public to monitor the progress of their reports in real-time, with clear information on the completion stages. In terms of accountability, the relevant Regional Apparatus Organization (OPD), particularly the Water Resources, Bina Marga, and Bina Konstruksi (SDABMBK) Office, has implemented a follow-up mechanism by establishing a disposition system, synchronizing work plans, and creating a Quick Reaction Unit (URC) to accelerate complaint handling. Although the system has been running well, there are still some challenges, such as unequal access to information, varying levels of public confidence in the system's effectiveness, and accessibility limitations for certain groups. Therefore, a more comprehensive strategy is needed to increase participation and effectiveness of complaint management to support transparency and accountability in public services.*

Keywords: *Public Complaints, *Bebunge*, *SP4N LAPOR!*, transparency, accountability, participation, good governance.*

PENDAHULUAN

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 tindak lanjut 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 tindak lanjut 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.

Berdasarkan latar belakang diatas, penelitian ini memiliki tujuan yakni untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaduan pada aplikasi Bebunge di Kabupaten bekasi ditinjau dari prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam konsep *good governance*.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data yakni wawancara dan studi pustaka. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi dari 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. Studi Pustaka dilakukan melalui buku, laporan penelitian, jurnal dan literatur yang relevan dengan topik penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Integrasi Pengaduan Bebunge Versi 1 Ke SP4N LAPOR!

Aplikasi Bebunge Versi 1, yang diluncurkan pada 5 Maret 2020, awalnya dikembangkan sebagai layanan pengaduan masyarakat Kabupaten Bekasi. Namun, dalam perjalanannya, Bebunge Versi 1 mengalami berbagai kendala, terutama dalam proses tindak lanjut pengaduan. Hal ini mendorong Pemerintah Kabupaten Bekasi untuk memperbarui sistem menjadi Bebunge Versi 2, yang diluncurkan pada 29 November 2023.

Pada Bebunge Versi 1, fitur utama yang disediakan hanya sebatas pendaftaran pengaduan dan rekapitulasi status pengaduan dalam tiga kategori: Menunggu, Dalam Proses, dan Selesai. Namun, masyarakat tidak dapat mengetahui secara rinci bagaimana pengaduan mereka ditindaklanjuti oleh instansi terkait. Selain itu, beberapa permasalahan yang muncul dalam Bebunge Versi 1 meliputi:

- 1) Kurangnya transparansi dalam tindak lanjut pengaduan → Masyarakat tidak mendapatkan informasi mengenai progres penyelesaian laporan mereka. Informasi yang diberikan hanya sekedar pada rekapitulasi pengaduan yang menunggu, dalam proses, dan selesai.
- 2) Bentuk pertanggungjawaban pemerintah terhadap laporan yang masuk. Laporan pada tahun 2021 yang dapat diselesaikan sebanyak 2 laporan dari total keseluruhan 32 laporan yang masuk, tidak adanya data jelas mengenai proses dari penyelesaian laporan. Siklus laporan yang tidak terpenuhi, karena proses tindak lanjut yang tidak dapat diakses oleh masyarakat dan hasil penyelesaian yang tidak bisa dipastikan.
- 3) Kritik dari masyarakat di Google Playstore terkait lambatnya respons pemerintah terhadap laporan pengaduan. Adanya kritik yang disampaikan melalui lama Google Playstore salah satunya penilaian dari akun Untung Budiarto pada tanggal 25 Oktober 2021 yang memberikan komentar "Aplikasi apaan nih, mo daftar kaga bisa..bikin pengaduan kagak pernah ditanggapi". Hal lain juga

disampaikan oleh akun Kartu Kuning pada 5 Desember yang memberikan komentar “Apk, gajelas, ada bebunge care juga buat apa kalo gaada balesan, buang-buang anggaran aja buat apk sampah gini”. Komentar yang diberikan merupakan satu hal yang perlu diperhatikan. Kritik dan saran yang diberikan oleh masyarakat sudah sepatutnya menjadi bahan evaluasi bagi pihak pengelola.

- 4) Kendala dalam verifikasi laporan → Banyak laporan yang tidak dapat diproses karena informasi yang diberikan tidak lengkap (misalnya, tidak mencantumkan lokasi kejadian atau bukti foto). Hal ini disampaikan oleh Aditia selaku pengendali informasi yang menyatakan bahwa banyak ditemukan laporan yang tidak lengkap, yang mana tidak memberikan foto ataupun keterangan yang jelas dalam memberikan aduan.
- 5) Minimnya keterlibatan perangkat daerah dalam menangani pengaduan secara sistematis.

Berdasarkan rekapitulasi data pengaduan Bebunge Versi 1 tahun 2021, jumlah total pengaduan yang masuk sebanyak 32 laporan, dengan 6 laporan dalam proses dan hanya 2 laporan yang terselesaikan. Dari data tersebut, terlihat bahwa jumlah pengaduan relatif sedikit, dan tingkat penyelesaiannya sangat rendah (hanya 2 dari 32 laporan terselesaikan). Penyebab utama ketidaksempurnaan sistem Bebunge Versi 1 adalah tidak adanya mekanisme yang jelas untuk menindaklanjuti pengaduan dan memberikan umpan balik kepada pelapor.

Untuk mengatasi hal tersebut, Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik Kabupaten Bekasi memutuskan untuk mengintegrasikan sistem pengaduan dengan SP4N LAPOR! dalam Bebunge Versi 2. Integrasi layanan pengaduan Bebunge Versi 2 dengan kanal SP4N LAPOR! sebagai bagian dari upaya memperkuat tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap aspirasi masyarakat.

SP4N LAPOR! merupakan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang dikelola oleh Kantor Staf Kepresidenan (KSP) dan telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 3 Tahun 2015. Sistem ini memungkinkan pengaduan dikelola secara lebih terintegrasi, baik antar instansi maupun lintas unit pemerintahan.

Melalui sistem ini, masyarakat dapat mengajukan pengaduan secara daring, yang kemudian akan diteruskan ke instansi terkait sesuai dengan kategori permasalahan yang dilaporkan. Dengan integrasi yang dilakukan ini, Pemerintah Kabupaten Bekasi berkomitmen untuk meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik dan mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pengawasan kinerja pemerintah. Integrasi dengan SP4N LAPOR! juga sejalan dengan prinsip *good governance*, yang menekankan pada keterbukaan informasi serta pertanggungjawaban pemerintah dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat.

1. Tata Cara Pengaduan Bebunge Versi 1 Dan SP4N Lapor Pada Bebunge Versi 2

Proses pelayanan pengaduan melalui Bebunge Versi 1 terdiri dari dua tahap utama, yaitu:

1) Penyampaian Pengaduan oleh Masyarakat

- a. Masyarakat dapat mengunduh aplikasi Bebunge melalui Google Playstore.
- b. Setelah membuka aplikasi, pengguna akan melihat informasi jumlah pengaduan dalam tiga kategori: Menunggu, Diproses, dan Selesai.
- c. Untuk membuat laporan pengaduan, masyarakat dapat memilih fitur "Pengaduan" yang tersedia di aplikasi.
- d. Sebelum mengirimkan laporan, pengguna wajib mengisi data diri yang terdiri dari berupa nama, Nomor Induk Penduduk (NIK), alamat, dan nomor telepon.
- e. Setelah melengkapi data diri, masyarakat dapat mengisi laporan pengaduan berupa judul pengaduan, dinas yang dituju, deskripsi pengaduan (penjelasan terkait masalah yang diadukan), unggahan foto pendukung (opsional, jika diperlukan untuk memperjelas laporan).
- f. Setelah pengaduan dikirim, sistem Bebunge akan memverifikasi data sebelum meneruskannya ke tahap tindak lanjut.

2) Tindak Lanjut Pengaduan oleh Pemerintah Daerah

a. Setelah laporan masuk, pengaduan akan langsung di baca oleh Bupati Kabupaten Bekasi.

b. Bupati memberikan arahan kepada Perangkat Daerah untuk segera menangani laporan tersebut.

c. Perangkat Daerah mendisposisikan pengaduan kepada Dinas Terkait sesuai dengan jenis permasalahan yang diadukan.

3) Dinas yang bertanggung jawab akan melakukan tindak lanjut terhadap pengaduan, dan progres penanganannya akan diperbarui dalam aplikasi Bebunge hingga statusnya berubah menjadi selesai.

Pada Bebunge Versi 2 Integrasi SP4N LAPOR! terdapat langkah-langkah dalam mengajukan pengaduan sebagai berikut:

- 1) Masyarakat mengunduh aplikasi Bebunge di Google Playstore atau App Store.
- 2) Selanjutnya, masyarakat dapat membuka aplikasi Bebunge yang telah di download.
- 3) Pada menu utama aplikasi Bebunge Versi 2 masyarakat dapat mengklik pada bagian SP4N LAPOR!
- 4) Setelah itu masyarakat dapat memilih kategori laporan yang akan diajukan.
- 5) Selanjutnya, masyarakat dapat melakukan pelaporan dengan mengisi form yang berisikan judul laporan, isi laporan, tanggal dan lokasi kejadian, instansi tujuan, serta kategori laporan.
- 6) Setelah mengisi form tersebut masyarakat diminta untuk memberikan lampiran berupa foto

ataupun dokumen sebagai bukti laporan dan dapat memilih lampiran secara anonim atau rahasia.

- 7) Terakhir, masyarakat dapat mengklik pada tulisan “LAPOR!”. Maka, laporan berhasil di kirim dan masyarakat dapat melihat proses laporan pada bagian yang berisikan tulisan laporan, proses verifikasi, proses tindak lanjut, beri tanggapan, dan selesai.

Berdasarkan tata cara di atas adanya pembaharuan pada integrasi penggunaan SP4N LAPOR di Bebunge Versi 2 tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan dalam tata cara penyampaian pengaduan yang harus dilakukan oleh masyarakat. Pada dasarnya masyarakat akan diminta untuk memberikan data diri, judul laporan, isi laporan, instansi yang dituju, lokasi kejadian, dan juga lampiran foto kejadian yang harus di input. Perbedaannya terletak pada alur pengaduan Bebunge Versi 1 yang langsung dibaca oleh Bupati Bekasi.

Analisis Pengaduan menurut prinsip *Good Governance*

Good governance adalah konsep tata kelola pemerintahan yang menekankan prinsip keterbukaan, akuntabilitas, dan partisipasi dalam pengambilan keputusan serta pelayanan publik. Dalam konteks pengelolaan pengaduan masyarakat, penelitian ini menganalisis tiga prinsip utama dari 8 *prinsip good governance* menurut UNESCAP (United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific), yaitu:

- 1) **Transparansi** → Mengacu pada sejauh mana pemerintah menyediakan informasi yang jelas mengenai proses

pengaduan dan tindak lanjutnya. Dalam hal ini, transparansi dievaluasi melalui kanal SP4N LAPOR!, terutama terkait bagaimana masyarakat dapat memantau status pengaduan mereka, memahami tahapan penyelesaiannya, serta memperoleh akses terhadap informasi terkait kebijakan dan keputusan pemerintah.

- 2) **Akuntabilitas** → Prinsip ini digunakan untuk menilai sejauh mana pemerintah bertanggung jawab dalam menindaklanjuti pengaduan. Dalam kanal SP4N LAPOR!, akuntabilitas tercermin dari mekanisme verifikasi laporan, penugasan pengaduan kepada instansi terkait, serta tanggung jawab instansi dalam menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan.
- 3) **Partisipasi** → Melihat bagaimana keterlibatan masyarakat dalam menggunakan kanal pengaduan dan berkontribusi dalam pengawasan layanan publik. Partisipasi dapat dilihat dari jumlah pengaduan yang masuk, pola pelaporan oleh masyarakat, serta keterlibatan warga dalam memberikan umpan balik terhadap tindak lanjut pengaduan.

Dengan menganalisis ketiga prinsip ini, penelitian ini mengevaluasi efektivitas sistem pengaduan yang diterapkan melalui SP4N LAPOR! serta dampaknya terhadap peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan di Kabupaten Bekasi.

1. Transparansi Pengaduan SP4N LAPOR!

Prinsip transparansi dalam pelayanan pengaduan menekankan keterbukaan informasi kepada masyarakat, terutama terkait proses tindak lanjut pengaduan yang telah disampaikan. Berdasarkan konsep *good governance* menurut UNESCAP,

transparansi menjadi elemen penting dalam membangun kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat. Dalam konteks pelayanan pengaduan di Kabupaten Bekasi, transparansi diterapkan melalui kanal SP4N LAPOR!, yang diintegrasikan dalam aplikasi Bebunge Versi 2.

Laporan yang masuk pada SP4N LAPOR akan diterima oleh admin SP4N LAPOR! Kabupaten bekasi dan akan dilakukan disposisi kepada dinas terkait untuk segera menindaklanjuti laporan yang diberikan oleh masyarakat.

Transparansi dalam kanal SP4N LAPOR! diwujudkan melalui fitur pemantauan proses tindak lanjut pengaduan. Fitur ini memungkinkan masyarakat untuk:

- Memantau status laporan mereka secara real-time, termasuk informasi mengenai tahapan penyelesaian laporan.
- Menerima bukti tindak lanjut dari instansi terkait, baik dalam bentuk foto maupun teks penjelasan.
- Memberikan umpan balik melalui fitur "Beri Tanggapan", jika masyarakat masih merasa laporan mereka belum ditindaklanjuti dengan baik.

Pengaduan masyarakat di Kabupaten Bekasi dengan SP4N Laporan menunjukkan adanya penerapan prinsip transparansi yang lebih baik. Hal ini terlihat dari adanya kemudahan akses yang diberikan masyarakat dalam memantau proses penanganan laporan mereka. Adanya kejelasan waktu yang diberikan dan fitur pemberian umpan balik masyarakat

kepada instansi atau dinas terkait.

2. Akuntabilitas Pengaduan SP4N LAPOR!

Berdasarkan data yang diperoleh dari Admin SP4N LAPOR! Kabupaten Bekasi, jumlah pengaduan yang masuk dan laporan yang telah diselesaikan selama tahun 2022 hingga 2024 adalah sebagai berikut:

Tabel Jumlah Laporan SP4N LAPOR!! Kabupaten Bekasi

Tahun	Jumlah Laporan Masuk	Laporan Selesai
2022	514	348
2023	832	814
2024	727	553

Sumber: Admin SP4N LAPOR!! Kabupaten Bekasi

Berdasarkan data di atas, terdapat tren peningkatan jumlah laporan dari tahun 2022 ke 2023, dengan tingkat penyelesaian yang sangat tinggi pada tahun 2023 (97.8%). Namun, pada tahun 2024, terjadi sedikit penurunan jumlah laporan yang diselesaikan, dengan tingkat penyelesaian 76.1%. Penurunan ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti:

- Kompleksitas pengaduan yang meningkat, sehingga membutuhkan waktu lebih lama untuk penyelesaian.
- Terbatasnya sumber daya dan anggaran, yang memengaruhi respons dinas terkait dalam menangani laporan.

- Adanya laporan yang memerlukan koordinasi lintas instansi, sehingga memperpanjang waktu penyelesaian.

Dari jangka waktu tersebut Pemerintah Kabupaten Bekasi mampu menyelesaikan laporan dengan cukup baik terlihat dari tahun ke tahun banyaknya jumlah laporan yang dapat diselesaikan.

Meskipun masih terdapat laporan yang belum terselesaikan, secara umum, SP4N LAPOR! menunjukkan tingkat akuntabilitas yang cukup baik, dengan sebagian besar laporan mendapatkan tindak lanjut yang jelas. Untuk memastikan akuntabilitas dalam sistem pengaduan, SP4N LAPOR! Kabupaten Bekasi menerapkan beberapa mekanisme pertanggungjawaban, yaitu:

- **Pelacakan Status Pengaduan Secara Real-Time**
Masyarakat dapat memantau status pengaduan mereka melalui fitur yang menampilkan setiap tahap penyelesaian laporan, mulai dari verifikasi laporan, proses tindak lanjut, hingga laporan selesai.
- **Penentuan Tenggat Waktu Penyelesaian Aduan**
Setiap laporan memiliki jangka waktu penyelesaian yang jelas, yang disesuaikan dengan kategori pengaduan (5 hari, 14 hari, atau 60 hari kerja).
- **Publikasi Statistik Penyelesaian Laporan**
Data jumlah laporan yang masuk dan laporan yang telah diselesaikan dapat diakses oleh publik sebagai bentuk transparansi

dan pertanggungjawaban pemerintah.

Lebih dari sekadar alat pelaporan, SP4N LAPOR! mendorong instansi pemerintah untuk bertanggung jawab atas setiap pengaduan yang masuk, dengan memastikan laporan tidak hanya dicatat tetapi juga mendapatkan tindak lanjut yang konkret.

Berdasarkan data dan mekanisme yang diterapkan, SP4N LAPOR! Kabupaten Bekasi telah menunjukkan akuntabilitas dalam penanganan pengaduan masyarakat. Tingginya persentase penyelesaian laporan, terutama pada tahun 2023 (97.8%), menunjukkan bahwa pemerintah berkomitmen dalam menyelesaikan aduan masyarakat.

Dapat diketahui bahwa penerapan prinsip transparansi pada SP4N LAPOR! memberikan adanya peningkatan dalam pertanggungjawaban pengelolaan pengaduan publik di tingkat daerah khususnya di wilayah Kabupaten Bekasi. Adanya peningkatan pada transparansi penanganan aduan dengan adanya fitur pemantauan secara real-time, adanya standarisasi proses pengaduan yang lebih jelas. Integrasi SP4N LAPOR! pada Bebungge Versi 2 menjadi suatu upaya yang dilakukan dalam mewujudkan pemerintahan yang lebih responsif dan bertanggung jawab, serta memberikan peluang dalam mengembagikan inovasi pelayanan publik.

3. Partisipasi Pengaduan SP4N LAPOR!

Dalam konteks pengaduan masyarakat, SP4N LAPOR! hadir sebagai sarana yang memungkinkan

masyarakat berpartisipasi dengan melaporkan permasalahan yang mereka alami kepada pemerintah Kabupaten Bekasi. SP4N LAPOR! Kabupaten Bekasi terintegrasi dengan aplikasi Bebunge Versi 2, yang mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan berbasis digital. Partisipasi masyarakat dalam kanal ini dapat dilihat dari dua aspek utama, yaitu jumlah laporan yang masuk dan sejauh mana masyarakat dapat terlibat dalam proses tindak lanjut pengaduan.

Untuk mengukur efektivitas sosialisasi, dapat dilihat dari jumlah laporan yang masuk dalam kurun waktu 2022-2024:

Tabel Data Jumlah Laporan Masuk di Kanal SPAN LAPOR!

Tahun	Jumlah Laporan Masuk	Laporan Selesai	Persentase Penyelesaian
2022	514	348	67.7%
2023	832	814	97.8%
2024	727	553	76.1%

Sumber: Admin SP4N LAPOR! Kabupaten Bekasi

Dari data tersebut terlihat bahwa jumlah laporan mengalami peningkatan signifikan dari 2022 ke 2023, yang kemungkinan besar dipengaruhi oleh sosialisasi yang lebih masif. Data pada 2022 merupakan data pada saat SP4N LAPOR! belum terintegrasi dalam aplikasi Bebunge Versi 2. Pada tahun 2023 mengalami peningkatan dikarenakan peluncuran

Aplikasi Bebunge Versi 2 dengan integrasi pengaduan menggunakan SP4N LAPOR! yang menjadikan masyarakat mengetahui bahwa dari aplikasi Bebunge dapat melakukan pengaduan dengan SP4N LAPOR!. Namun, pada 2024, terjadi sedikit penurunan jumlah laporan, yang perlu ditinjau lebih lanjut apakah disebabkan oleh penurunan partisipasi masyarakat atau efektivitas penyelesaian laporan yang memengaruhi minat pelaporan.

Namun, dapat terlihat bahwa pada jumlah laporan jangka waktu 2022-2024 terlihat bahwa masyarakat cukup aktif dalam memberikan laporan dikarenakan terlihat dari jumlah laporan yang cukup banyak diterima dari tahun ke tahun. Selain itu, dari sisi pemerintah Kabupaten Bekasi yang juga cukup baik dalam menyelesaikan laporan yang masuk, terlihat dari jumlah laporan yang mampu diselesaikan.

Kemudian Partisipasi masyarakat dalam SP4N LAPOR! Kabupaten Bekasi menunjukkan tren yang cukup baik, dengan jumlah laporan yang masuk mengalami peningkatan signifikan dari 2022 ke 2023. Sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah melalui berbagai media juga membantu meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap kanal pengaduan ini.

Selain itu, fitur yang memungkinkan masyarakat untuk memantau perkembangan laporan mereka secara real-time serta memberikan tanggapan terhadap tindak lanjut pemerintah menjadi aspek penting yang mendorong keterlibatan warga secara aktif.

Namun, beberapa tantangan

seperti pemerataan akses informasi, peningkatan kepercayaan publik, serta kemudahan akses bagi kelompok tertentu perlu terus diperhatikan agar partisipasi masyarakat dalam pengaduan dapat semakin meningkat. Dengan adanya kanal SP4N LAPOR!, masyarakat tidak hanya memiliki wadah untuk menyampaikan keluhan, tetapi juga dapat berkolaborasi dengan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

4. Tindak Lanjut dari OPD

Dalam proses pengelolaan pengaduan, tindak lanjut merupakan tahap penting yang harus dilakukan oleh OPD (Organisasi Perangkat Daerah). OPD memiliki tanggung jawab langsung dalam merespons dan menyelesaikan pengaduan masyarakat. Proses tindak lanjut ini mencerminkan kemampuan suatu lembaga dalam menangani aduan serta menunjukkan komitmen pemerintah dalam memberikan pertanggungjawaban kepada masyarakat.

Untuk melihat mekanisme tindak lanjut dari pengaduan SP4N LAPOR! di Kabupaten Bekasi, penelitian ini meninjau respons Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Konstruksi (SDABMBK). Setiap laporan yang diterima melalui SP4N LAPOR! akan didisposisikan oleh admin kepada dinas terkait. Dinas tersebut kemudian bertanggung jawab dalam menindaklanjuti serta menyelesaikan laporan tersebut. Dalam kurun waktu 2023–2024, aplikasi *Bebunge* mengalami pembaruan dan menggunakan SP4N LAPOR! sebagai layanan pengaduan utama bagi masyarakat Kabupaten Bekasi. Berdasarkan data yang

diperoleh, Dinas SDABMBK menjadi salah satu dinas dengan jumlah laporan terbanyak, yakni 75 laporan pada tahun 2022, 92 laporan pada tahun 2023 dan 51 laporan pada tahun 2024. Aduan yang paling banyak diterima berkaitan dengan jalan rusak.

Dalam menindaklanjuti setiap aduan, Dinas SDABMBK menerapkan dua tahapan utama:

- a. Disposisi kepada Bidang Terkait – Laporan yang masuk akan diteruskan kepada bidang yang relevan sesuai dengan substansi aduan. Kepala bidang kemudian memberikan instruksi terkait penyelesaian laporan.
- b. Sinkronisasi dengan Rencana Kerja – Jika masalah yang diajukan sudah tercantum dalam rencana kerja dinas untuk tahun berjalan, maka operator SP4N LAPOR! akan menginformasikan hal tersebut kepada masyarakat melalui aplikasi.

Sebagai bagian dari mekanisme tindak lanjut, Dinas SDABMBK juga memiliki operator SP4N LAPOR! yang bertugas menghimpun semua aduan masyarakat yang masuk. Laporan yang diterima akan dikategorikan berdasarkan urgensi dan langsung ditindaklanjuti.

Seperti yang telah dijelaskan bahwa dalam menindaklanjuti laporan yang masuk melalui SP4N Lapor Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Kontruksi memiliki operator yang bertugas menghimpun seluruh aduan masyarakat yang masuk. Laporan yang dihimpun juga biasanya berkaitan dengan infrastruktur yang berkaitan dengan dinas SDABMBK. Ketika adanya laporan diterima dinas

langsung segera menindaklanjuti dengan turun langsung ke lokasi kejadian. Seperti jika adanya aduan mengenai bendungan yang bocor, maka Kepala Dinas akan melakukan disposisi ke bidang terkait yakni bidang pengelolaan sumber daya air dan UPTD alat berat untuk turun langsung menyelesaikan laporan yang diterima.

Selain mekanisme tersebut, Dinas SDABMBK membentuk Unit Reaksi Cepat (URC) untuk mempercepat penyelesaian laporan yang dapat segera ditangani. Adanya pembentukan Unit Reaksi Cepat sebagai tim yang digunakan dalam melakukan setiap penyelesaian laporan yang dapat ditindaklanjuti secara langsung. Setelah aduan diselesaikan maka adapun laporan yang diberikan. Setelah aduan ditindaklanjuti, bukti penyelesaian akan didokumentasikan dalam bentuk foto atau laporan tertulis.

Adanya foto atau dokumentasi lainnya yang diberikan sebagai bukti bahwa telah dilaksanakannya penyelesaian dari laporan yang diberikan oleh masyarakat. pemberian bukti penyelesaian berupa foto atau dokumentasi lainnya merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bukti nyata mengenai kondisi yang dilaporkan dan memastikan bahwa tindakan yang dilakukan sesuai dengan apa yang terjadi.

Dapat diketahui bahwa tindak lanjut laporan melalui kanal SP4N LAPOR! menjadi tanggung jawab penuh dinas terkait. Setelah menerima laporan dari operator, dinas akan melakukan langkah-langkah sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, Dinas Sumber Daya Air, Bina

Marga, Bina Kontruksi dalam proses menindaklanjuti laporan, setelah adanya laporan yang masuk mereka akan langsung melakukan tindakan sesuai dengan laporan yang diberikan. Dalam mempercepat proses penyelesaian Dinas Sumber Daya Air, Bina Marga, dan Bina Kontruksi akan mengklasifikasikan tiap aduan yang dapat diselesaikan terlebih dahulu melalui Unit Reaksi Cepat. Dan untuk laporan yang memerlukan suatu anggaran maka akan dilakukan penganggaran terlebih dahulu dalam rencana kerja tahun berjalan dan operator SP4N Lapor akan memberikan update kepada masyarakat selaku pengadu.

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.

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.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, H. J. (2012). Penerapan prinsip transparansi, partisipatif, dan akuntabilitas dalam pengadaan barang dan jasa di Kabupaten Sidenreng Rappang. *JIA*, 1(1), 1-15.
- Astri, Rahmawati Ningsih (2022) *Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE) Di Kabupaten Bekasi*.
- Bogdan, R.C., & Biklen, S.K. (2007). *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods*. Boston: Pearson Education.
- Budisetyowati, D. A. (2017). Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik. *Al-Qisth Law Review*, 1(1), 11.

- Buku Panduan Penggunaan Aplikasi Bebungge Versi 2 Tahun 2024
- Buku Panduan Untuk Penyelenggara dan Administrator Pada Pemerintah Provinsi/Kabupaten Kota. Adopsi dan Integrasi LAPOR!-SP4N Untuk Pelayanan Publik
- Dwiyanto, Agus, 2008, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Fahri, M. (2020). Analisis Transparansi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bone. *Al-Adalah: Jurnal Hukum dan Politik Islam*, 3(1), 14-29. <https://doi.org/10.35673/ajmpi.v3i1.189>
- Fatubun, Andres. 2020. Pemkab Bekasi Punya Bebungge, Apa itu?. URL: <https://www.avobekasi.net/berita-bekasi/pr-30861256/Pemkab-Bekasi-Punya-Bebungge-Apa-Itu>
- Janah, B. R., Purnama, S., & Syamsuri. (2021). Implementasi prinsip-prinsip good governance: Partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. *Journal of Public Administration and Local Governance*, 5(2), 132–143. <https://doi.org/10.31002/jpalg.v5i2.4806>
- Josep. (2018). *Perbandingan Tata Pemerintah Antara Good Governance dan Sound Governance*. Sleman: Penerbit Indocamp
- Kamaluddin, S. (2019). Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (Good Governance) Pada Kantor Distrik Okhika Kabupaten Pegunungan Bintang. *Papua Review: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Ilmu Pemerintahan*, 3(1) 222–228. https://core.ac.uk/display/229023113?utm_source=pdf&utm_medium=banner&utm_campaign=pdf-decoration-Versi 1
- Manaf, Abdul. (2016). Modul Materi "Good Governance dan Pelayanan Publik ". Jakarta: Penerbit Direktorat Pendidikan dan Pelayanan Masyarakat Kedeputan Bidang Pencegahan Komisi Pemberantasan Korupsi.
- Moleong. (2019). Dalam U. Sidiq, & M. M. Choiri, Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan. Jawa Timur: Penerbit Nata Karya.
- Murdiyanto, Eko. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai Contoh Proposal)*. Yogyakarta Press.
- Nurhidayat, I. (2023). Prinsip-prinsip good governance di Indonesia. *Journal E-Gov Wiyata: Education and Government*, 1(1), 40–52. Retrieved from <https://journal.wiyatapublisher.or.id/index.php/e-gov>
- Putra, N. A. S., & Priyadi, M. P. (2019). Transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan alokasi dana desa (ADD). *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 8(6), 1-15
- Peraturan Bupati Bekasi Nomor 30 Tahun 2023 Tentang kewenangan, kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik

- PPID Kabupaten Bekasi.
<https://ppid.bekasikab.go.id/visi-dan-misi-pemerintah-kabupaten-bekasi/>
- PERTIWI, E. (2020). *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Aplikasi Pelayanan Administrasi Terintegrasi (Palui) Di Kelurahan Basirih* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Privacy Policy Bebunge.
<https://bebunge.bekasikab.go.id/privacy-policy#:~:text=Apa%20itu%20Bebunge%20%3F,program%20pemerintah%20dan%20informasi%20lainnya.>
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., ... & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90.
- Rizki, M., & Hanafie, H. (2023). Penggunaan Aplikasi Laksa dalam Mewujudkan Transparansi dan Partisipasi Masyarakat di Kota Tangerang. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 6(1), 28-36.
- Safrijal, Basyah, M. N., & Ali Hasbi. (2016). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Oleh Aparatur Pelayanan Publik Di Kecamatan Kluet Utara Kabupaten Aceh Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Kewarganegaraan Unsyiah*, 1(1), 176–191.
- Sedarmayanti. (2012). *Good Governance: Implementasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan dan Pembangunan*. Bandung: Mandar Maju.
- Setiana, Y. (2022). *Efektivitas Aplikasi Bebunge (Bekasi Nyambung Bae) Dalam Pelayanan Pengaduan Online Di Diskominfoantik Kabupaten Bekasi Provinsi Jawa Barat*. 1(1), 1–16.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Deepublish.
- Suci, Rina. 2019. Manfaatkan Aplikasi Bebunge, Bekasi Ingin Jadi Kabupaten yang Bersih.
<https://www.jurnaljabar.id/bewara/manfaatkan-aplikasi-bebunge-bekasi-ingin-jadi-kabupaten-yang-bersih-b1XmB9bDD>
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syah, Pradita Kurniawan. 2021. *Sejarahwan Ceritakan Sejarah Singkat Lahirnya Kabupaten Bekasi*. URL:
<https://www.antaranews.com/berita/2328318/sejarahwan-ceritakan-sejarah-singkat-lahirnya-kabupaten-bekasi>
- United Nations Development Programme (UNDP). (1997). *Governance for Sustainable Human Development: A UNDP Policy Document*. Retrieved from <https://digitallibrary.un.org/record/1307499>
- Widodo, H. W., & Fadil, M. (2022). *Implementasi Aplikasi Bebunge Sebagai Upaya*

Peningkatan Pelayanan Di Kabupaten Bekasi. 10, 18–33.

Winarni, Aris Toening,
Emiliana Sri Pudjiarti
Wijaya. Tata Kelola
Pemerintahan Yang Baik
(Good Governance). Penerbit
Pustaka Magister.

Yenny. (2013). PRINSIP-PRINSIP
GOOD GOVERNANCE Studi
Tentang
Penerapan Prinsip-Prinsip *Good
Governance* Dalam Pelaksanaan
Pelayanan Publik di Kantor Camat
Samarinda Utara Kota Samarinda.
Jurnal Ilmu Administrasi Negara
1(2), 196-209.

Zakaria, A., Mozin, S., & Nani, Y. N. (2024).
Penerapan Prinsip Good Governance
Dalam Pelayanan Administrasi di
Kantor Desa Toto Utara Kabupaten
Bone Bolango. *Socius: Jurnal
Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial, 1(7)*.