



MANAJEMEN PENGADUAN BERBASIS APLIKASI SISTEM BERBAGI  
INFORMASI ADUAN DAN SARAN (SiBadra) PADA DINAS KOMUNIKASI DAN  
INFORMATIKA KOTA BOGOR

**Albir Lukmansyah, Raden Slamet Santoso, Hardi Warsono**

Program Studi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jalan dr. Antonius Suroyo, Tembalang, Semarang, Kode Pos 50275

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 74605407

**ABSTRAK**

SiBadra merupakan aplikasi yang dikelola Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor yang sebagai media dalam menampung laporan pengaduan. Meskipun begitu manajemen pengaduan yang dilakukan masih belum optimal dimana terjadi penurunan tingkat penyelesaian pelaporan pada tahun 2021 hanya mencapai angka 50% jika dibandingkan pada tahun 2020 yang mencapai angka 68%. Tercatat angka pengunduhan SiBadra hanya mencapai 10.000 unduhan dari jumlah masyarakat di Kota Bogor yang mencapai angka 1,04 juta penduduk. SiBadra memperoleh nilai ulasan 2 dari skala 1 – 5 serta SiBadra menuai komentar buruk dari pengguna pada kolom ulasan di *Google Play Store*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen pengaduan melalui aplikasi SiBadra oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor serta menganalisis kendala yang dihadapi dalam pengelolaannya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengambilan data metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Manajemen pengaduan masyarakat melalui SiBadra dilihat dari fenomena sumber atau asal pengaduan, isi pengaduan, unit penanganan pengaduan, respon pengaduan, umpan balik, dan laporan penanganan pengaduan. Sedangkan dalam melihat kendala yang dihadapi dalam manajemennya menggunakan penelitian terdahulu dari Ni Luh Yuni Lestari yang terdiri dari alur penyaluran pengaduan, pemeliharaan aplikasi, jaringan internet, kesiapan sumber daya manusia, tim pengawas tindak lanjut penanganan, kemudahan akses aplikasi, serta kritik dan saran masyarakat. Pengelolaan pengaduan masyarakat melalui SiBadra masih memiliki beberapa kekurangan pada aspek pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Kendala dalam manajemennya yaitu alur penyaluran pengaduan kepada Perangkat Daerah belum efisien, anggaran yang belum mencukupi, infrastruktur listrik yang kurang memadai, aparatur yang kurang kompeten, dan tidak terdapatnya tim pengawas tindak lanjut penanganan. Namun begitu, secara umum SiBadra memberikan manfaat yang besar bagi masyarakat Kota Bogor dalam menyampaikan pengaduan pelayanan publik.

**Kata Kunci : Manajemen Pengaduan, Pengaduan Masyarakat, SiBadra**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Proses globalisasi meningkat pesat dalam hal pemanfaatan teknologi yang memberikan dampak kepada kehidupan masyarakat. Peningkatan ini mempengaruhi kinerja sektor swasta dimana hal tersebut tidak diikuti perkembangannya pada sektor publik. Pengaruh tersebut memicu tuntutan masyarakat kepada pemerintah semakin tinggi terkait pelayanan publik yang diberikan. Mengacu kepada Pasal 36 dan Pasal 37 UU 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik diwajibkan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan sarana pengaduan dan menugaskan aparatur yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.

Masyarakat sebagai pengguna layanan publik memegang peran besar untuk memperbaiki kualitas layanan publik di lingkungannya. Upaya tersebut dilakukan sebagai bentuk partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan dan saran terhadap pemerintah (Yordan Putra, Dkk. 2014: 88). Tantangan utama peningkatan partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan dan saran adalah rendahnya proses penyerapan serta pengadopsian usulan oleh masyarakat kepada pemberi layanan,

Berdasarkan data Obdusman pada tahun 2020, jumlah pengaduan yang masuk di Indonesia hanya mencapai angka 0,0024% jika dibandingkan dengan penduduk Indonesia, sedangkan Malaysia mencapai angka 0,005%, lalu Singapura yang mencapai angka 0,11%. Angka ini menjadi bukti bahwa banyaknya aduan pelayanan publik mencerminkan kualitas pelayanan yang buruk. Berdasarkan data yang diperoleh dari Ombudsman, diketahui bahwa tingkat partisipasi masyarakat Indonesia terkait pengaduan pelayanan publik masih cenderung rendah, sehingga diperlukan adanya media efektif yang memudahkan masyarakat untuk ikut dalam proses peningkatan kualitas pelayanan publik di daerahnya. Berdasarkan hal tersebut, jika dilihat dalam Pasal 36 dan Pasal 37 Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dinyatakan institusi penyelenggara pelayanan publik diharuskan untuk menyelenggarakan pelayanan salah satunya dengan menyediakan layanan proses pengelolaan pengaduan masyarakat. Dalam rangka meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan yang masuk dibutuhkan suatu sistem yang terintegrasi yang dapat menjangring

informasi dari masyarakat mengenai keluhan di lingkungannya.

Kota Bogor merupakan salah satu kota dengan penduduk yang padat dimana luas wilayahnya adalah 118,8 km<sup>2</sup>, jumlah penduduk di Kota Bogor diangka 1,04 juta penduduk pada data tahun 2020 yang terdiri atas 50,74% laki – laki dan 49,26% perempuan (Sensus Penduduk 2020). Selain itu, Data yang dicakup dari SWA.co.id menunjukkan bahwa pada tahun 2017, pengguna internet Kota/Kabupaten Bogor menempati peringkat keempat terbesar di Jawa Barat.

Berangkat dari permasalahan tersebut, maka Pemerintah Kota Bogor yang saat ini juga sedang merintis sebagai “*Smart City*” menciptakan inovasi terkait pelayanan publik, yaitu diciptakannya aplikasi SiBadra. Mengacu pada Perwali Kota Bogor No. 11 Tahun 2019 terkait Pelayanan Pengaduan Masyarakat menyatakan bahwa Aplikasi SiBadra merupakan sistem terintegrasi untuk menampung aspirasi Kota Bogor berbasis *smartphone* yang diciptakan untuk memudahkan masyarakat Kota Bogor untuk menyampaikan aduan, aspirasi, dan sarana kepada Pemerintah Kota Bogor.

Aplikasi SiBadra dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor tentunya bertugas untuk mengelola setiap proses yang ada pada aplikasi tersebut, salah satu tugas pokoknya adalah untuk mengelola sistem pengelolaan penanganan terhadap pengaduan publik yang masuk ke aplikasi SiBadra. Berdasarkan data yang diperoleh diketahui bahwa sejak bulan Mei tahun 2019 hingga bulan Mei tahun 2022, sudah ada pengaduan sebanyak 6641 aduan. Salah satu penyebab banyaknya pengaduan yang masuk ke aplikasi SiBadra adalah pada proses pengajuan dalam melakukan pengaduan termasuk mudah dilakukan dan dapat diakses di manapun dan kapanpun.

Meskipun begitu, pada realitanya masih terdapat beberapa hal yang menjadi permasalahan dalam pengelolaan pengaduan melalui SiBadra tersebut, yaitu:

1. Persentase pengaduan yang diselesaikan pada tahun 2021 hanya mencapai angka 50%, yang artinya dari total pengaduan pelayanan yang masuk, hanya setengahnya yang sudah diselesaikan. Angka ini

- menunjukkan penurunan tingkat penyelesaian pengaduan dimana pada tahun sebelumnya tingkat penyelesaian pengaduannya mencapai 68%.
2. *Rating Google Play Store* untuk aplikasi dikur dengan skala bintang 1 – 5. Sejak perilisan aplikasi SiBadra pada tahun 2019 lalu, SiBadra memperoleh nilai *rating* 2 dari 5 bintang dari masyarakat pengguna SiBadra.
  3. Tingkat pengunduhannya cenderung belum optimal. Berdasarkan data yang diperoleh dari *Google Play Store*, aplikasi SiBadra hanya diunduh sebanyak 10.000 kali dimana angka ini terbilang sangat rendah jika dibandingkan dengan jumlah masyarakat di Kota Bogor yang mencapai 1,04 juta orang. Angka ini menunjukkan bahwa hanya terdapat sekitar 0,7% dari masyarakat Kota Bogor yang mengunduh aplikasi SiBadra.
  4. Terdapat umpan balik dari pengguna – pengguna aktif SiBadra yang menyatakan bahwa seringkali laporan pengaduan tidak ditanggapi oleh pihak

pengelola dan Perangkat Daerah terkait.

5. Tidak optimalnya kinerja SiBadra sebagai suatu aplikasi yang menerapkan teknologi informasi sehingga seringkali terjadi *error* secara teknis pada aplikasi SiBadra. *Error* yang terjadi meliputi kendala pada pendaftaran, pengunggahan gambar, serta pendeteksian lokasi pelapor.

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan sebelumnya, peneliti memiliki ketertarikan untuk mengangkat judul “**Manajemen Pengaduan berbasis Aplikasi Sistem Berbagi Informasi Aduan dan Saran (Sibadra) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor**” untuk meneliti lebih lanjut tentang mekanisme Diskominfo Kota Bogor dalam memproses pengaduan yang masuk melalui aplikasi SiBadra serta menganalisis apa saja kendala yang dihadapi dalam manajemen pengaduan oleh Diskominfo Kota Bogor.

Rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana manajemen pengaduan yang diterapkan pada aplikasi Sistem Berbagi

Informasi Aduan dan Saran (SiBadra) oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor?

2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi SiBadra oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor?

Tujuan dari penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mendeskripsikan serta menganalisis manajemen pengaduan melalui aplikasi Sistem Berbagi Informasi Aduan dan Saran (SiBadra) oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor
2. Untuk mendeskripsikan serta menganalisis kendala yang dihadapi dalam manajemen pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi SiBadra

## **B. Kerangka Teori**

### **Administrasi Publik**

Chandler dan Plano (1998: 29-30) menyatakan administrasi publik sebagai suatu proses dimana sumber daya dan aparatur negara diorganisir serta dikoordinasikan dalam rangka melaksanakan proses formulasi, implementasi, dan pengelolaan

keputusan dalam hal terkait kebijakan publik. Sedangkan berdasarkan pernyataan Waldo dalam Pasolong (2008: 8), definisi administrasi publik merupakan proses manajemen dan organisasi dari sumber daya manusia serta peralatannya untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.

### **Manajemen Publik**

Dalam proses manajemen, terdapat empat tahap yang dilakukan menurut George R. Terry yang meliputi proses *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Actuating* (Pelaksanaan/Penggerakan), dan *Controlling* (Pengawasan). Mengutip Nor Ghofur (2014), manajemen publik adalah konsep manajemen pemerintah, yang berarti manajemen publik bermaksud untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengontrolan terhadap pelayanan kepada masyarakat. Selanjutnya menurut Shafritz dan Russel (dalam keban 2008: 93) mendefinisikan manajemen publik sebagai upaya dalam bentuk kegiatan seseorang ataupun suatu kelompok untuk bertanggungjawab dalam mengimplementasikan suatu organisasi serta pemanfaatan sumber daya di dalamnya (orang dan mesin).

### **E-Government**

*E-Government* dikatakan sebagai bentuk upaya memanfaatkan teknologi dalam rangka peningkatan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto, 2010: 54). Menurut Clay G. Weslatt (2007), diaktakan juga bahwa *E-Government* diterapkan untuk mempromosikan pemerintahan efisien dengan penekanan biaya efektif sehingga menjadikan pemerintah lebih bertanggungjawab kepada masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Sedangkan jika dilihat dari perspektif kompleksitas aplikasi dan manfaat penerapan E-Government itu sendiri, terdapat tiga kelas utama tentang jenis – jenis E-Government (Indrajit, 2004), yaitu:

#### 1. *Publish*

*Publish* merupakan komunikasi satu arah dimana pemerintah melakukan publikasi data serta informasi dengan bersifat terbuka. Artinya, data dan informasi tersebut dapat secara bebas diakses oleh masyarakat sebagai pengguna layanan yang diberikan.

2. *Interact*. *E-Government* dapat mewujudkan komunikasi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat dan pihak lain yang memang berkepentingan. Media untuk menciptakan sifat interact ini dapat dilakukan dengan aplikasi portal dan kanal. Portal pada umumnya merupakan situs yang dapat diakses oleh pihak terkait dalam mencari data ataupun informasi yang spesifik. Sedangkan kanal merupakan media diskusi masyarakat dengan unit – unit penyelenggara pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung.

3. *Transact*. Sama halnya dengan interact, transact juga memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat ataupun pihak lain yang berkepentingan, namun di dalamnya terdapat proses transaksi pelayanan publik yang dilakukan melalui website.

### **Manajemen Pengaduan**

Manajemen mengacu kepada George R. Terry merupakan proses yang meliputi kegiatan dalam menggapai tujuan, yang dikerjakan oleh individu-individu yang menyumbangkan upaya terbaiknya melalui tindakan-tindakan

yang ditetapkan. Sedangkan pengaduan (complaints) merupakan ungkapan yang dikeluarkan dengan sebab perasaan susah (karena menderita sesuatu yang berat, kesakitan dan sebagainya) (Alwi, 2002:156). Menurut Tjiptono (2002: 130) disebutkan bahwa manajemen pengaduan merupakan bentuk penanganan, pengaturan yang dilakukan oleh suatu organisasi dalam menangani sanggahan atau reaksi ketidakpuasan pengguna layanan terhadap proses penggunaan sumber daya dalam organisasi, pengkoordinasian kegiatan organisasi, dan terhadap kegiatan-kegiatan fungsi manajemen yang dilakukan tidak efisien dan efektif oleh perusahaan terkait.

Menurut Ombudsman NSW, yang juga dikutip dalam Laporan Kajian manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik BAPPENAS (2010) disebutkan jika manajemen pengaduan memiliki elemen – elemen penting terdiri dari 6 (enam) aspek, yaitu (1) Sumber atau Asal Pengaduan, (2) Isi Pengaduan, (3) Unit Penanganan Pengaduan, (4) Respon Pengaduan, (5) Umpan Balik, dan (6) Laporan Penanganan Pengaduan.

Selanjutnya merujuk kepada artikel Pengelolaan Pengaduan Pelayanan

Publik Berbasis *E-Government* oleh Ni Luh Yuni Lestari (2014) terdapat kendala yang dihadapi dalam proses pengelolaan pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik, yaitu (1) Alur Penyaluran Pengaduan, (2) Pemeliharaan Aplikasi, (3) Jaringan Internet, (4) Kesiapan SDM, (5) Tim Pengawas Tindak Lanjut Penanganan, (6) Kemudahan Akses Aplikasi, dan (7) Kritik dan Saran Masyarakat

### **C. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian kualitatif deskriptif, Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor sebagai situs penelitian, sedangkan subjek penelitiannya adalah Sub-koordinator Pengelolaan dan Penyediaan Informasi Publik Diskominfo Kota Bogor, Analisis Sistem Informasi dan Diseminasi Hukum Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Diskominfo Kota Bogor, Petugas Verifikator Pengaduan Pelayanan Aplikasi SiBadra, Auditor Inspektorat Daerah Kota Bogor, dan Masyarakat Pengguna Aktif Aplikasi SiBadra di Kota Bogor. Jenis data yang digunakan adalah kualitatif yang bersifat tekstual dengan sumber data yang dibagi menjadi dua yakni data primer & sekunder. Teknik pengumpulan data

yang digunakan adalah wawancara dan dokumentasi yang selanjutnya dianalisis dengan reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Kualitas data yang digunakan adalah Teknik triangulasi sumber.

## **HASIL DAN ANALISIS**

### **A. Manajemen Pengaduan Berbasis Aplikasi Sistem Berbagi Informasi Aduan dan Saran (SiBadra)**

Manajemen Pengaduan menurut Ombudsman New South Wales, yang juga dikutip dalam Laporan Kajian manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik BAPPENAS (2010) menjelaskan bahwa terdapat enam aspek dalam manajemen pengaduan, yaitu sumber atau asal pengaduan, isi pengaduan, unit penanganan pengaduan, respon pengaduan, umpan balik, serta laporan penanganan pengaduan.

#### **Sumber atau Asal Pengaduan**

Sumber atau asal pengaduan merupakan unsur yang membahas tentang dari mana pengaduan yang masuk ke aplikasi SiBadra itu berasal. Sumber atau asal pengaduan yang diterima SiBadra sebagian besar didominasi oleh masyarakat umum Kota Bogor dengan penanganan tidak

mementingkan sumber atau asal pengaduan tersebut. Selama laporan tersebut dinilai valid, artinya identitas pelapor sudah jelas, lokasi pelaporan termasuk wilayah Kota Bogor, serta bukti unggahan foto yang jelas maka laporan tersebut akan segera ditangani. Penentuan sumber atau asal pengaduan yang valid akan dibantu dengan sistem *geotagging* dan *geofencing* untuk meminimalisir adanya laporan hoax dan tidak valid. Perbedaan penanganan pada pengaduan melalui SiBadra akan terjadi jika suatu laporan bersifat *urgent* dimana laporan tersebut akan dijadikan sebagai *high priority report*. Pihak ASN di Kota Bogor menjadi pihak yang juga sering menggunakan SiBadra sebagai bentuk partisipasi aparatur negara terhadap aplikasi SiBadra.

#### **Isi Pengaduan**

Isi Pengaduan merupakan isi atau konteks permasalahan yang dikeluhkan pelapor melalui aplikasi SiBadra yang dikelola oleh Diskominfo Kota Bogor terhadap pelayanan publik yang diberikan. Isi pengaduan yang diterima SiBadra bersifat bebas namun terdapat perbedaan penanganan bagi laporan yang mengandung SARA dan bersifat privat sebagai laporan dengan status anonim. Laporan anonim hanya dapat

diakses oleh Perangkat Daerah yang berwenang dalam menyelesaikan permasalahan tersebut sehingga laporan tersebut tidak dapat diakses oleh pengguna lain kecuali Perangkat Daerah terkait. Isi pengaduan utama pada aplikasi SiBadra menyangkut permasalahan kerusakan jalan, ditutupnya akses jalan, tawuran pelajar SMA, kemacetan akses jalan, dan penjualan minuman keras di lingkungan Kota Bogor. Hal tersebut menjadikan Perangkat Daerah dengan catatan jumlah laporan terbanyak dimiliki oleh Dinas Perhubungan, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, Satpol PP, dan Dinas Perumahan dan Permukiman.

#### **Unit Penanganan Pengaduan**

Unit penanganan pengaduan merupakan satuan yang dibentuk oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor terkait pengelolaan serta penanganan pengaduan yang diterima melalui aplikasi SiBadra. Hasil penelitian menunjukkan saat ini Diskominfo Kota Bogor tidak memiliki unit ataupun satuan khusus dalam penanganan pengaduan melalui SiBadra. Pengelolaan SiBadra hanya dilakukan oleh Seksi Pelayanan dan Pengaduan dan para petugas verifikator SiBadra yang berjumlah tiga orang tiap *shift* dalam 24

jam. Tidak terdapatnya unit penanganan pengaduan dari pihak pengelola mengakibatkan pengelolaan tidak hanya berfokus kepada SiBadra, namun juga bercampur dengan layanan pengaduan lainnya. Hal ini juga ditemukan pada Perangkat Daerah lain yang hanya memiliki admin untuk menangani pengaduan melalui aplikasi SiBadra.

#### **Respon Pengaduan**

Respon pengaduan merupakan respon yang diperoleh oleh unit penanganan pengaduan di Diskominfo Kota Bogor yang bersumber dari mana saja terkait pengaduan yang dilaporkan. Respon ini selanjutnya akan disampaikan kepada pihak pelapor sebagai bentuk pelaksanaan pengelolaan pengaduan layanan melalui SiBadra. Proses pengelolaan unit penanganan pengaduan terhadap laporan yang masuk dan mekanisme dalam memberikan respon pengaduan akan terlihat melalui fenomena ini. Langkah pertama pengelola SiBadra dalam memberikan respon pengaduan adalah menunggu notifikasi laporan masuk untuk kemudian dilakukan pengecekan validitas laporan. Langkah kedua adalah proses disposisi kepada Perangkat Daerah untuk kemudian Perangkat Daerah melaksanakan koordinasi

internal terhadap laporan yang diterima. Langkah ketiga yaitu Perangkat Daerah akan menangani permasalahan yang dilaporkan dan ketika penanganan sudah selesai maka pihak pelapor akan mendapatkan respon yang menyatakan bahwa laporannya sudah selesai ditangani.

### **Umpan Balik**

Umpan balik merupakan penilaian pihak pelapor atas respon dari Diskominfo Kota Bogor tentang laporan yang mereka ajukan. Proses pelapor untuk memberikan umpan balik, batasan seperti apa yang dapat dijadikan sebagai suatu umpan balik, bagaimana pengelolaan umpan balik tersebut oleh pihak pengelola dilakukan, serta bagaimana pengelola merespon umpan balik yang diperoleh dari pelapor akan dapat dilihat melalui fenomena ini. Umpan balik terhadap pelayanan SiBadra disampaikan melalui dua cara, yaitu melalui kolom komentar pada SiBadra dan Survey Kepuasan Masyarakat yang disediakan pihak pengelola. Pengguna dapat secara langsung menyampaikan umpan balik terhadap laporan di dalam aplikasi SiBadra secara bebas dengan tujuan untuk menilai penanganan yang dilakukan Perangkat Daerah maupun

untuk menyampaikan pendapatnya mengenai permasalahan yang dilaporkan. Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa penggunaan kolom komentar pada SiBadra belum maksimal karena masih ditemukan banyak laporan selesai tanpa adanya umpan balik dari pihak pelapor karena minimnya himbauan pengelola mengenai pentingnya umpan balik dari pengguna aplikasi SiBadra. Laporan Survey Kepuasan Masyarakat mengenai SiBadra pada Tahun 2022 juga menunjukkan bahwa aspek waktu pelayanan masih menjadi aspek yang perlu ditingkatkan pada SiBadra.

### **Laporan Penanganan Pengaduan**

Laporan penanganan pengaduan merupakan laporan yang dibuat setelah umpan balik dari pelapor yang mengajukan komplain diterima, maka unit pengelolaan pengaduan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor wajib membuat laporan mengenai pengaduan dan penanganan pengaduan tersebut. Laporan yang dibuat Diskominfo Kota Bogor hanya sebatas laporan terkait Perangkat Daerah paling cepat dan paling lambat dalam menangani laporan melalui SiBadra. Hasil laporan dikemukakan saat briefing staff dan dilaporkan kepada Walikota

agar himbauan bagi Perangkat Daerah paling lambat dalam menangani laporan dapat disampaikan. Hasil laporan tersebut kemudian diringkas untuk publikasi pada akun Instagram Diskominfo Kota Bogor. Inspektorat Daerah Kota Bogor sebagai pihak yang mengawasi penyelenggaraan SiBadra juga sudah jarang mendapatkan laporan penanganan pengaduan dari pihak pengelola dimana seharusnya laporan tersebut diterima sebanyak satu kali dalam sebulan. Hal ini mengakibatkan pengawasan dari Inspektorat dilakukan secara manual dengan memperhatikan kinerja Perangkat Daerah melalui dasbor admin SiBadra.

#### **B. Kendala yang dihadapi dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik melalui Aplikasi SiBadra oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor**

Kendala yang dihadapi dalam pengelolaan pengaduan masyarakat yang dikutip dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis E-Government oleh Ni Luh Yuni Lestari (2014) menjelaskan bahwa terdapat kendala yang bersumber dari instansi pemerintah dan masyarakat. Kendala dari instansi pemerintah meliputi

kendala dalam alur penyaluran pengaduan, pemeliharaan aplikasi, jaringan internet, kesiapan sumber daya manusia, serta tim pengawas tindak lanjut penanganan. Kendala dari masyarakat mencakup aspek kemudahan akses aplikasi dan kritik serta saran masyarakat.

#### **Alur Penyaluran Pengaduan**

Alur penyaluran pengaduan pada suatu aplikasi pelayanan publik seharusnya dapat memperpendek alur birokrasi sehingga akses pelayanannya dapat lebih mudah. Alur penyaluran pengaduan SiBadra dinilai belum efisien karena penyaluran pengaduan dari SiBadra tidak disalurkan langsung kepada pejabat yang berwenang pada Perangkat Daerah terkait. Pejabat berwenang tersebut harus menunggu laporan dari admin pada Perangkat Daerah yang mencetak ulang laporan yang diterima dari disposisi SiBadra. Tidak efisiennya proses tersebut ditambah dengan proses koordinasi internal Perangkat Daerah seringkali memakan waktu yang lama untuk berkoordinasi mengenai anggaran dan jadwal Perangkat Daerah. Tidak terdapatnya ASN ataupun unit khusus yang berfokus pada penanganan pengaduan melalui SiBadra juga

menjadi kendala tumpang tindih tugas dan fungsi sehingga laporan SiBadra tidak menjadi prioritas utama. *Double input* laporan juga masih terjadi karena SiBadra bukan satu – satunya media laporan *online* di Kota Bogor.

### **Pemeliharaan Aplikasi**

Pemeliharaan aplikasi merupakan unsur yang membahas bahwa pihak Diskominfo Kota Bogor dapat memanfaatkan SiBadra secara optimal dalam hal *maintenance*. Pemeliharaan tersebut meliputi *update* program SiBadra, pertemuan rutin bersama Perangkat Daerah di Kota Bogor, dan sosialisasi. Pemeliharaan aplikasi SiBadra belum optimal karena mengalami kendala pada anggaran yang tidak mencukupi sehingga pemeliharaan rutin tidak dilakukan oleh pengelola SiBadra. Kegiatan *maintenance* SiBadra hanya dilakukan ketika SiBadra mendapatkan laporan yang menunjukkan adanya kendala pada aplikasi SiBadra. Minimnya pemeliharaan aplikasi pada SiBadra menyebabkan tidak terdeteksinya *error* yang terdapat pada aplikasi SiBadra sampai terdapat pengguna yang melaporkan *error* tersebut. Permasalahan yang paling sering terjadi pada SiBadra adalah *error* pada fitur

unggahan gambar pada laporan di SiBadra.

### **Jaringan Internet**

Jaringan internet membahas bahwa pihak Diskominfo Kota Bogor dapat memastikan bahwa jaringan internet yang digunakan pengelola serta dinas – dinas terkait sudah memadai demi menunjang pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi SiBadra. Temuan penelitian menunjukkan bahwa jaringan internet di lingkungan Diskominfo Kota Bogor sudah cukup memadai untuk menunjang pengelolaan pengaduan pelayanan melalui SiBadra. Hal ini juga didukung oleh ringannya kebutuhan internet dalam mengelola SiBadra. Kendala jaringan internet justru ditemukan pada Perangkat Daerah lain, yaitu pada Dispora Kota Bogor. Dispora dinilai tidak memiliki infrastruktur internet yang mencukupi untuk menangani pengaduan pelayanan melalui SiBadra sehingga laporan yang diterima Dispora seringkali mengalami keterlambatan dalam proses penanganannya. Jaringan internet tentunya membutuhkan infrastruktur listrik yang memadai agar tetap dapat terhubung namun temuan penelitian menunjukkan bahwa infrastruktur listrik

pada lingkungan Diskominfo Kota Bogor sering mengalami hambatan.

### **Kesiapan Sumber Daya Manusia**

Kesiapan Sumber Daya Manusia. membahas bahwa pihak Diskominfo Kota Bogor serta semua anggota organisasinya memiliki kualifikasi dalam hal penyelesaian pelaporan masyarakat serta dapat memanfaatkan setiap sarana yang ada untuk kepentingan publik. Status non ASN yang melekat pada petugas verifikator SiBadra seringkali mengakibatkan kesalahan disposisi laporan kepada Perangkat Daerah terkait laporan pengaduan. Hal ini terjadi karena minimnya pengetahuan petugas verifikator SiBadra terhadap lingkungan pemerintahan. Miskomunikasi ini menjadi cukup vital karena berpengaruh secara langsung kepada waktu penanganan pengaduan melalui SiBadra. Hal ini juga disebabkan karena pelatihan yang dilakukan pengelola terhadap petugas verifikator masih minim dimana mereka hanya dilatih untuk mengoperasikan dasbor admin SiBadra untuk kemudian dapat dilakukan penanganan. Pelatihan yang dilakukan secara khusus juga sulit diadakan mengingat anggaran yang minim dan

dinamika rotasi petugas verifikator SiBadra cukup tinggi.

### **Tim Pengawas Tindak Lanjut Penanganan**

Tim pengawas tindak lanjut penanganan membahas bahwa pihak Diskominfo Kota Bogor dapat mengontrol tindak lanjut penanganan melalui tim khusus yang ada agar setiap permasalahan dapat dipastikan selesai. Temuan penelitian menunjukkan bahwa saat ini Diskominfo Kota Bogor tidak memiliki tim pengawas tindak lanjut penanganan yang bertugas untuk mengawasi penanganan pengaduan melalui SiBadra. Seluruh tindak lanjut penanganan laporan pengaduan dilakukan sepenuhnya oleh Perangkat Daerah terkait tanpa adanya pengawasan dari pihak eksternal. Pengawasan oleh Diskominfo Kota Bogor hanya dilakukan dengan cara menyampaikan teguran melalui *WhatsApp* apabila ditemukan Perangkat Daerah yang tidak menangani pengaduannya secara maksimal.

### **Kemudahan Akses Aplikasi**

Kemudahan Akses Aplikasi membahas tentang bagaimana pihak Diskominfo Kota Bogor dapat menyediakan akses yang mudah bagi masyarakat dalam penggunaan SiBadra.

Hingga saat ini akses aplikasi SiBadra dinilai cukup mudah karena tampilannya yang sederhana dan mudah dimengerti, namun masih terdapat *error* yang sering terjadi pada sistem akses SiBadra. Kode *OTP* sebagai salah satu akses masuk awal masih mengalami kendala pengiriman kepada penggunanya sehingga pengguna tidak dapat mengakses layanan SiBadra. Kendala *error* pada SiBadra tersebut mengharuskan pengguna untuk menunggu 10 menit atau bahkan sehari – hari untuk menerima kode akses tersebut sehingga sering terjadi masyarakat yang pada akhirnya tidak menggunakan layanan SiBadra. Hal ini disebabkan karena minimnya anggaran yang diterima pengelola sehingga tidak dapat membiayai langganan yang maksimal dari pihak penyedia kode *OTP*.

### **Kritik dan Saran Masyarakat**

Kritik dan saran masyarakat membahas tentang bagaimana pihak Diskominfo Kota Bogor dapat mengikutsertakan peran masyarakat Kota Bogor sebagai pengguna dan sasaran program yang dapat memberikan kritik dan saran terhadap pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui SiBadra. Kritik dan saran masyarakat

dapat disampaikan melalui dua media dalam aplikasi SiBadra yaitu dengan menggunakan fitur komentar pada laporan yang terdapat pada SiBadra dan dengan mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang disediakan. Kritik dan saran masyarakat yang berisikan tentang kinerja SiBadra secara umum disampaikan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang hingga saat ini penggunaannya tidak optimal. SKM pada SiBadra hanya diisi oleh puluhan sampai ratusan pengguna SiBadra saja. Hal ini dapat diakibatkan oleh berbagai macam faktor, namun berdasarkan penelitian yang dilakukan minimnya penggunaan SKM oleh pengguna SiBadra disebabkan oleh tidak adanya himbauan lebih lanjut dari pihak pengelola kepada pengguna SiBadra mengenai pentingnya pengisian SKM. Proses sosialisasi mengenai SKM juga tidak dilakukan sehingga pengguna hanya menggunakan layanannya saja tanpa menghiraukan Survey Kepuasan Masyarakat.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, diketahui bahwa manajemen pengaduan melalui SiBadra masih memiliki kekurangan pada aspek

pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengawasannya. Pengorganisasian pada manajemen pengaduan masyarakat melalui SiBadra tidak ditangani oleh unit penanganan pengaduan khusus untuk SiBadra. Proses pelaksanaan yang mencakup aspek respon pengaduan dalam SiBadra juga masih sering mengalami hambatan. Mekanisme dalam memberikan respon pengaduan terkendala pada verifikasi laporan serta hambatan Perangkat Daerah dalam penyesuaian anggaran, jadwal, dan tumpang tindih tugas Perangkat Daerah.

Hal demikian juga terjadi pada aspek pengawasan dimana umpan balik dan laporan penanganan pengaduan tidak dikelola dengan optimal. Terdapat laporan berstatus selesai yang umpan baliknya tidak tercantum pada laporan tersebut. Pengelolaan SiBadra juga memiliki catatan dalam aspek laporan penanganan pengaduan. Inspektorat tidak mendapatkan tembusan laporan penanganan pengaduan dari pihak pengelola. Hal ini mengakibatkan pengawasan dari Inspektorat dilakukan secara manual dengan memperhatikan Perangkat Daerah melalui dasbor admin SiBadra.

Berbagai kendala masih ditemukan pada pengelolaan pengaduan masyarakat

melalui SiBadra. Pihak pengelola masih mengalami kendala – kendala dalam manajemen pengaduan masyarakat melalui SiBadra, yaitu alur penyaluran pengaduan belum efisien karena pejabat yang berwenang perlu menunggu cetakan ulang laporan dari admin terlebih dahulu. Pemeliharaan aplikasi SiBadra tidak dilakukan secara rutin sehingga *error* yang terdapat pada aplikasi tidak dapat terdeteksi sampai terdapat pengguna yang melaporkan *error* tersebut. Minimnya proses *maintenance* disebabkan oleh minimnya anggaran yang diterima SiBadra. Kesiapan sumber daya manusia pada pengelolaan SiBadra masih memiliki catatan penting yaitu terkait dengan pengetahuan minim petugas verifikator terhadap lingkup pemerintahan.

Pengelola SiBadra tercatat tidak memiliki tim pengawas tindak lanjut penanganan, setiap penanganan pengaduan diserahkan sepenuhnya kepada Perangkat Daerah tanpa pengawasan dari pihak luar. Aspek kemudahan akses aplikasi sudah tercapai pada SiBadra dengan tampilannya yang sederhana namun masih sering terjadi *error* pada pengiriman kode *OTP*. Aspek kritik dan saran masyarakat juga belum optimal karena SKM yang terdapat pada

Sibadra hanya diisi oleh puluhan sampai ratusan pengguna SiBadra saja.

Kendala jaringan internet yang dimiliki pengelola sudah tidak ditemukan di lingkungan Diskominfo Kota Bogor, namun infrastruktur internet yang baik tidak ditunjang dengan infrastruktur listrik yang memadai sehingga sewaktu – waktu layanan SiBadra tidak dapat diakses.

Keberadaan SiBadra secara umum sudah sangat membantu masyarakat Kota Bogor dalam menyampaikan keluhan mengenai pelayanan publik. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor sudah menerapkan pengelolaan pengaduan melalui SiBadra dengan baik pada aspek pengelolaan sumber atau asal pengaduan serta isi pengaduan. Pihak pengelola tidak mementingkan sumber atau asal pengaduan tersebut. Sumber atau asal pengaduan yang diterima SiBadra yaitu masyarakat umum di Kota Bogor. Isi pengaduan yang diterima SiBadra didominasi oleh keluhan mengenai permasalahan yang menyangkut permasalahan kerusakan jalan, ditutupnya akses jalan, tawuran pelajar SMA, kemacetan akses jalan, dan penjualan minuman keras di lingkungan Kota Bogor.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan temuan penting baru yang dapat memperluas serta mendukung perkembangan manajemen pengaduan masyarakat berbasis aplikasi. Aspek ini mencakup aspek pentingnya kesiapan Perangkat Daerah lain untuk dapat mengelola pengaduan melalui aplikasi pengaduan masyarakat, infrastruktur penunjang yang memadai, anggaran yang mencukupi, serta kesiapan koordinasi pihak pengelola dengan pihak penyedia jasa dalam aplikasi tersebut seperti penyedia kode OTP dan server penyimpanan.

## **B. Saran**

Berdasarkan penelitian mengenai manajemen pengaduan masyarakat melalui aplikasi SiBadra oleh Diskominfo Kota Bogor, untuk mengoptimalkan pengelolaan SiBadra peneliti menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Untuk membenahi proses pengorganisasian dalam pengelolaan SiBadra, disarankan untuk pengelola membentuk unit khusus penanganan pengaduan melalui SiBadra dengan tugas dan fungsi yang berfokus pada SiBadra.

2. Untuk mempermudah proses verifikasi laporan, disarankan bagi pihak pengelola untuk membuat SOP yang ditujukan untuk pengguna SiBadra perihal syarat – syarat valid untuk mengajukan laporan serta memberikan penekanan bagi Perangkat Daerah terkait kesiapannya dalam menangani pengaduan mulai dari anggaran, jadwal penanganan, serta unit yang menangani pengaduan tersebut.
3. Demi memperbaiki proses pengawasan oleh Inspektorat Daerah Kota Bogor, disarankan bagi pengelola untuk membuat dan melaporkan penanganan pengaduan yang ditujukan kepada Inspektorat sebagai bentuk dukungan dalam melakukan pengawasan kinerja SiBadra.
4. Agar penyaluran pengaduan dapat lebih efisien, disarankan untuk membenahi alur penyaluran pengaduan sehingga laporan dapat diakses secara langsung oleh pejabat berwenang.
5. Demi menjaga kinerja SiBadra sebagai suatu aplikasi, disarankan pihak pengelola untuk melakukan pemeliharaan rutin pada aplikasi SiBadra.
6. Dalam meningkatkan pengetahuan petugas verifikator terhadap ruang lingkup pemerintahan, disarankan untuk mengadakan pelatihan khusus bagi petugas verifikator SiBadra dan admin pada setiap Perangkat Daerah.
7. Untuk menjaga standar kualitas penanganan pengaduan, disarankan untuk membentuk Tim Pengawas Tindak Lanjut Penanganan untuk mengawasi penanganan pengaduan oleh Perangkat Daerah di Kota Bogor.
8. Untuk menghindari error dalam pengiriman kode OTP, disarankan untuk meningkatkan koordinasi yang baik dengan perusahaan penyedia layanan OTP.
9. Dalam rangka meningkatkan kesadaran pengguna akan pentingnya feedback, disarankan untuk melakukan sosialisasi aktif mengenai SiBadra secara menyeluruh.

10. Kualitas internet di lingkungan Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor perlu ditunjang dengan infrastruktur listrik yang baik, maka diperlukan untuk memberikan pembenahan dalam kualitas infrastruktur listrik di lingkungan Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor.
11. Disarankan bagi pihak pengelola untuk memberikan perhatian lebih mengenai hal penting baru yang ditemukan dalam penelitian ini yang mencakup aspek pentingnya kesiapan Perangkat Daerah lain untuk dapat mengelola pengaduan melalui aplikasi pengaduan masyarakat, infrastruktur penunjang yang memadai, anggaran yang mencukupi, serta kesiapan koordinasi pihak pengelola dengan pihak – pihak penyedia jasa dalam aplikasi tersebut seperti penyedia kode OTP dan server penyimpanan.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### Buku

- Almanshur dan Ghony. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Alwi, Hasan. (2002). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Chandler, Ralph C., dan Plano, Jack C. (1988). *The Public Administration Dictionary*. John Wiley & Sons.
- Davis, F.D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*, *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Dewi, Irra Chrisyanti. (2011). *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT Prestasi Pustakaraya.
- Djaja, D. (1985). *Peranan Humas Dalam Perusahaan*. Bandung: Alumni.
- Gorton, M. dkk. (2005). *Health Service Review Council: Guide to Complaints Handling in Health Care Services*. Australia.
- Kriyantono, Rachmat (2014). *Teori Public Relations Perspektif Barat dan Lokal: Aplikasi Penelitian dan Praktik*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Miles, M.B & Huberman A.M. (1984). *Analisis Data Kualitatif*. Terjemahan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. 1992. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Moleong, Lexy J. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nor, G. (2014). *Manajemen Publik pada Pemerintahan*. Jakarta: Bumi Angkasa.
- NSW Ombudsman. (2010). *Effective Complaints Handling Guidelines*. Sydney: NSW 2000.
- Pasolong, H. (2012). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Pasolong, Harbani. (2008). *Teori Administrasi Negara*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Poerwandari, E. Kristi. (2005). *Pendekatan Kualitatif untuk*

- Penelitian Perilaku Manusia*. (Ed. ke-3). Depok: LPSP3 FPUI.
- Queensland Ombudsman. (2006). *Effective Complaints Management*. Brisbane: Queensland Ombudsman.
- R. E. Indrajit. (2004). *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Rianto, B., & Lestari, T. (2012). *Polri dan Aplikasi E-Government Dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Putra Media Nusantara.
- Silalahi, Ulber. (2010). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Sondang, P. Siagian. (2012). *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Rineka Cipta Pelatihan Manajemen Organisasi pada Remaja
- Suaedi, Falih. Wardiyanto, Bintoro. (2010). *Revitalisasi Administrasi Negara, Reformasi Birokrasi dan E-Governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Syukri, Agus Fanar. (2009). *Standar Pelayanan Publik Pemda*. Bantul: Kreasi Wacana.
- Terry, George R. (2014). *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Bumi Aksara: Jakarta
- The Liang Gie. (1999). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management: Mawujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wibawa, Samodra. (2009). *Evaluasi Keijakan Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Jurnal
- Fatchuriza, M., & Prasojo, T. A. (2021). Sistem Penanganan Pengaduan Berbasis E-Government Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(1), 45-53.
- Hariani, D. (2008). Manajemen komplain dan penanganan keluhan dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*, 5(2), 245-246.
- Hassaballah, M. I. I. (2019). *Impact of Complaints Handling Quality on Customer Satisfaction and Loyalty Case study: Telecommunication companies in Khartoum State (Doctoral dissertation, Sudan University of Science & Technology)*.
- Lestari, Ni Luh Yuni, et al. (2015). Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi Kasus Pengelolaan Pengaduan Rakyat Online Denpasar Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar Tahun 2014). *Citizen Charter*, 1(2), 28623.
- Mantaring, A. V., Espinoza, M. A. P., & Gabriel, A. G. (2019). *Complaints Management in the Public Sector Organization in the Philippines. Public Policy and Administration Research*, 9, 2.
- Mawar, and Tuti, Retnowati W.D. (2018) Penerapan Manajemen Pengaduan Berbasis Teknologi Informasi di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor. *Prosiding Seminar Nasional FMIPA-UT 2018: Peran Matematika, Sains,*

- dan Teknologi dalam Mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs). pp. 150-160. ISSN 2088-0014
- Mursalim, S. W. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 1-17.
- Muslimin, M. (2021). Manajemen Penanganan Pengaduan pada Kantor Ombudsman Ri Perwakilan Sulawesi Selatan. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi Review (Manor)*, 3(2), 78-91.
- Pratiwi, S. A. (2019). Manajemen Komplain dalam Pelayanan Publik Studi Kasus Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Peusada, Kecamatan Peunaron Kabupaten Aceh Timur. *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan*.
- Putra, Yordan. (2014). Upaya Pengembangan *E-Government* dalam Pelayanan Publik pada Dinas Koerasi dan UKM Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 3, No. 1, Hal. 80-88
- Satria, J. V., & Priyadi, B. P. (2020). Sistem Manajemen Pengaduan Masyarakat melalui Laporan! Kemendagri. *Journal Of Public Policy and Management Review*, 9(2), 285-299.
- Tatuhey, E. L., & Hilmi, I. (2022). *Web-Based Public Complaints Information System for Subang City*. *Buana Information Technology and Computer Sciences (BIT and CS)*, 3(1), 17-21.
- Widodo, N. (2019). *Innovation Patterns of Local Government in Handling Community Complaints Based on Information Systems*. In *Annual International Conference of Business and Public Administration (AICoBPA)* (Vol. 93, pp. 158-164).
- Yusof, W. M. R. B. (2021). *Complaint Management in The Public Sector Organisation in Malaysia*. *International Conference on Management and Muamalah 2021 (ICoMM 2021)* e-ISSN: 2756-8938.
- Laporan
- BAPPENAS (2010). *Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik*. Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional (BAPPENAS) [Internet], pp.150-190
- Regulasi
- Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 59 Tahun 2017
- Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 11 Tahun 2019
- Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 108 Tahun 2019