

***Institutional Analysis Development* Pada Kebijakan Pelayanan Publik Aplikasi Bebunge di Kabupaten Bekasi**

Muhammad Emir Adriansyah Putra¹, Ahmad Zaki Fadlur Rohman²

*^{1,2}Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Brawijaya*

¹muhammademir19@student.ub.ac.id, ²ahmadzakifr@ub.ac.id

Dikirim: 28 Oktober 2024 Direvisi: 15 November 2024 Diterima: 2 Desember 2024

Abstrak

Pelayanan publik merupakan salah satu hal yang penting dan mendasar dari kehidupan bernegara. Hal tersebut tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Kewajiban tersebut dipenuhi oleh Pemerintah Kabupaten Bekasi dengan membuat aplikasi pelayanan publik satu pintu yakni Aplikasi Bebunge. Dalam aplikasi tersebut terdapat layanan aduan masyarakat. Namun dalam penerapannya terdapat permasalahan yakni sedikitnya jumlah aduan yang telah diselesaikan. Tulisan ini memberikan hasil analisis terkait dengan kebijakan pelayanan publik melalui Aplikasi Bebunge di Kabupaten Bekasi. Berdasarkan teori *Institutional Analysis Development* (IAD) oleh Elinor Ostrom, terdapat 3 (tiga) instrumen di dalamnya yaitu Variabel eksternal (kondisi biofisik, atribut komunitas, dan *rule in use*), *action arena*, dan *outcome*. Metode penelitian yang dipakai yaitu penelitian kualitatif studi kasus kemudian teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih banyaknya jumlah aduan yang belum diselesaikan disebabkan karena keputusan aktor dalam kebijakan yang terpengaruhi oleh variabel eksternal sehingga keputusan tersebut berpengaruh pada hasil kebijakan yang berubah atau tidak sama dengan yang ditetapkan sebelumnya.

Kata kunci: Pelayanan Publik, *Institutional Analysis Development*, Aplikasi Bebunge.

Abstract

Public service is one of the essential and fundamental aspects of state life. This is outlined in Law Number 25 of 2009. This obligation is fulfilled by the Bekasi Regency Government by creating a one-stop public service application called the Bebunge Application. This application includes a public complaint service. However, in its implementation, there are problems, namely the small number of resolved complaints. This paper provides an analysis of public service policy through the Bebunge Application in Bekasi Regency. Based on the Institutional Analysis Development (IAD) theory by Elinor Ostrom, there are three instruments: external variables (biophysical conditions, community attributes, and rules in use), action arena, and outcomes. The research method used is a qualitative case study with data collection techniques including observation, documentation, and interviews. The research results show that the large number of unresolved complaints is caused by policy actors' decisions influenced by external variables, which in turn affect the policy outcomes, causing them to change or differ from what was initially established.

Keywords: *Pubic Policy, Institutional Analysis Development, Bebunge Application.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan hal yang penting dan mendasar dalam kegiatan bernegara. Di Indonesia pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 yang mengatur bagaimana pemenuhan hak serta kebutuhan dasar warga negara dalam pelayanan publik dijamin oleh negara (Hardiansyah, 2018). Pengertian pelayanan publik sendiri adalah layanan jasa atau barang untuk masyarakat oleh negara dengan kepuasan masyarakat yang menjadi harapan utama dalam pelayanan tersebut. Seiring berkembangnya zaman, pelayanan publik mulai mengadopsi teknologi informasi, hingga tercipta istilah *E-Government* (Irawan, 2013). *E-Government* adalah pemerintahan digital atau pemerintahan elektronik, dimana upaya pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi, informasi, dan komunikasi (Darmawan, 2011). Urusan *E-Government* di Indonesia diperkuat dengan adanya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-Government* dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Inovasi dalam pelayanan publik dengan mengadopsi teknologi informasi dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Bekasi melalui Diskominfosantik menciptakan Aplikasi Bebunge pada Maret 2020 yang merupakan aplikasi pelayanan publik satu pintu dengan layanan utama yaitu layanan aduan masyarakat *online*. Dalam layanan aduan masyarakat *online* tersebut, masyarakat dapat melayangkan aduan kepada Pemerintah Kabupaten Bekasi, Dinas, dan OPD yang ada di Kabupaten Bekasi. Namun, terdapat permasalahan dimana masih banyak jumlah aduan yang masuk ke dalam aplikasi belum selesai ditangani. Mulai dari tahun 2020-2023 terdapat 83 aduan yang menunggu diproses, 39 aduan sedang diproses, dan baru 5 aduan yang telah selesai ditangani. Hingga muncul latar belakang masalah dalam penelitian ini yaitu mengapa masih banyak aduan yang belum selesai ditangani dalam Aplikasi Bebunge. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui penyebab dari masih banyaknya aduan yang belum selesai ditangani dalam Aplikasi Bebunge.

Tabel 1.

Jumlah aduan masuk dari tahun 2020-2023

No.	Tahun	Status Pengaduan		
		Menunggu	Proses	Selesai
1.	2021	32	6	2
2.	2022	15	0	0
3.	2023	36	33	3
Total Pengaduan		83	39	5

Sumber: Diskominfosantik Kabupaten Bekasi, 2023

Dalam menganalisis permasalahan penelitian, penulis menggunakan analisis teori Institutional Analysis Development (IAD) yang dikemukakan oleh (Ostrom, 2010). Teori Institutional Analysis Development (IAD) berfungsi dalam mengetahui peran aturan-aturan

dalam memengaruhi kelembagaan dan sebagian besar kegiatan dalam kehidupan. Dalam teori IAD terdapat variabel eksternal yang terdiri dari kondisi biofisik (*Biophysical Condition*), atribut komunitas (*Attributes of Community*), dan aturan yang digunakan (*Rule in Use*). Variabel eksternal tersebut berperan dalam memengaruhi arena aksi (*Action Arena*). Arena aksi sendiri merupakan tempat dimana aktor dalam sebuah kebijakan bertemu dan menciptakan situasi aksi. Situasi aksi atau pengambilan keputusan atau tindakan yang diambil oleh aktor merupakan keputusan atau tindakan yang terpengaruhi oleh variabel eksternal sehingga dapat memengaruhi hasil (*Outcome*) dalam kebijakan. Hasil tersebut dapat berubah atau tidak sama dengan apa yang telah ditetapkan sebelumnya. Hasil tersebut akan dievaluasi menggunakan kriteria evaluasi seperti akuntabilitas, efektivitas, kesesuaian dengan moralitas umum dan sebagainya.

Terdapat penelitian terdahulu sebagai bahan referensi untuk mengkaji fokus pembahasan serta menentukan posisi penelitian ini, yang nantinya dapat dijadikan pelengkap penelitian terdahulu maupun mengkaji dengan fokus yang berbeda dari penelitian sebelumnya. Sebelum melanjutkan ke tahapan selanjutnya, berikut merupakan hasil penelitian terdahulu yang mempunyai kesamaan fokus pada penelitian ini.

Pertama yaitu penelitian oleh (Kristanto, 2018) mengenai inovasi pelayanan publik aplikasi Lapor Hendi. Aplikasi Lapor Hendi ini diluncurkan oleh Pemerintah Kota Semarang sebagai sarana penyalur aspirasi dan layanan publik untuk masyarakatnya. Dalam aplikasi tersebut tersedia piranti untuk lapor Gubernur, Kemendagri, hingga Presiden. Serta tersedia pula layanan perlindungan anak dan perempuan dan layanan anti perundungan. Tujuan dari penelitian tersebut yaitu mengkaji implementasi dari aplikasi Lapor Hendi sebagai inovasi pelayanan publik *e-Government*, memaparkan pengaruh dari aplikasi tersebut bagi masyarakat dan memberikan rekomendasi serta saran. Memakai jenis penelitian deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian tersebut adalah, ditemukan bahwa aplikasi Lapor Hendi belum didukung dengan perangkat yang mendukung, dalam mengakses aplikasi tersebut dibutuhkan waktu yang cukup lama, dan setelah masuk pada halaman hanya menampilkan tautan untuk terhubung ke link lain. Sampai saat ini belum menunjukkan dampak yang berarti terhadap pelayanan publik untuk masyarakat, terbukti bahwa hanya sekitar 50% aduan yang baru ditanggapi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Lapor Hendi tidak efektif bagi pengguna.

Kedua, yaitu penelitian tentang implementasi aplikasi Blakusta di 3 (tiga) Kecamatan yang ada di Kabupaten Brebes yang dilakukan oleh (Ilman & Arusmsari, 2021) Tujuannya yaitu untuk mencari informasi penerapan aplikasi Blakusta di Kabupaten Brebes, serta faktor penghambat implementasi aplikasi tersebut. Untuk menjabarkan hasil penelitian tersebut, penulis menggunakan konsep George Edward III yaitu variabel kesuksesan implementasi kebijakan dimana terdapat 4 (empat) aspek yaitu komunikasi, struktur birokrasi, sumberdaya, dan disposisi. Pada komunikasi, dilakukan rapat evaluasi dan monitoring yang dilakukan satu bulan sekali secara luring dan daring mengingat kondisi Pandemic Covid-19. Selain itu sosialisasi aplikasi Blakusta dilakukan melalui media sosial dan media cetak. Kedua yaitu pada variabel sumberdaya yang dibedakan menjadi tiga yaitu sumberdaya manusia yang masih kekurangan seorang *programmer*, sumberdaya infrastruktur yang sudah memadai, dan sumberdaya finansial yang tidak terlalu banyak dibutuhkan karena hanya digunakan sebagai biaya perawatan saja. Ketiga yaitu variabel disposisi dimana pelayanan oleh pegawai khususnya pada pelayanan *online* harus optimal. Terakhir yaitu variabel struktur birokrasi dimana terbukti

sudah cukup baik dengan adanya aturan SOP melalui peraturan yang dikeluarkan oleh Kepala Dinas Dukcapil Nomor 061/022.A/I/2019. Kemudian dalam penelitian ini juga dapat ditemukan faktor penghambat dari pengimplementasian aplikasi Blakusta sebagai produk pelayanan publik berbasis e-government yang dibagai menjadi dua yaitu faktor internal dimana kurangnya sumberdaya manusia dan faktor eksternal dimana masyarakat yang masih gagap teknologi dan faktor geografis. Dalam penelitian terdahulu tersebut masih belum adanya penelitian yang membahas mengenai pelayanan publik melalui aplikasi e-government dari sisi kelembagaan dan belum ada yang menggunakan teori Analisis Desain Kelembagaan oleh Ostrom. Hal tersebut yang menjadi kebaruan dalam penelitian ini.

METODE PENELITIAN

Jenis metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif studi kasus. Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang dalam pengambilan data dapat dilakukan dengan beberapa teknik, yaitu *purposive* atau *snowball*, kemudian data yang diperoleh dikumpulkan dengan teknik triangulasi, analisis data yang bersifat kualitatif, dan hasil dari penelitian lebih menekankan pada makna bukan pada generalisasi (Creswell, 2007). Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus deskriptif dimana hasil atau kesimpulan penelitian ini dijabarkan dalam bentuk deskripsi yang dikaitkan dengan teori dan temuan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga mendapatkan data yang valid. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif deskriptif yang diawali dengan pengelompokan data yang sama kemudian menginterpretasikan untuk memberikan makna pada setiap aspek dan keterkaitannya. Model analisis yang digunakan yaitu analisis data interaktif dimana data yang telah didapat dikumpulkan dan disusun secara lengkap agar memudahkan pembaca untuk memahaminya yang kemudian proses analisisnya dilakukan terus menerus hingga memperoleh data jenuh yang ditandai dengan tidak adanya data baru yang ditemukan. Dalam teknik analisis data interaktif ini terdapat beberapa aktivitas yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/ verifikasi (Esteborg, 2002).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Aplikasi Bebunge

Aplikasi Bebunge (Bekasi Nyambung Bae) merupakan aplikasi pelayanan publik dan layanan aspirasi pengaduan masyarakat satu pintu bagi masyarakat Kabupaten Bekasi. Secara umum fungsi Aplikasi Bebunge yaitu sebagai media pencatatan laporan aduan masyarakat dan alat untuk menindaklanjuti laporan oleh perangkat daerah Pemerintah Kabupaten Bekasi. Dalam Aplikasi Bebunge terdapat beberapa layanan yaitu layanan aduan kepada Dinas di Pemerintahan Kabupaten Bekasi, informasi berita, dan layanan bagi ASN Kabupaten Bekasi.

Pemerintah Kabupaten Bekasi bersama Diskominfosantik meluncurkan Aplikasi Bebunge pada tahun 2020. Bupati Kabupaten Bekasi pada saat itu, Eka Supria Atmaja menginginkan Kabupaten Bekasi memiliki satu aplikasi pelayanan publik bagi masyarakat dimana aplikasi tersebut memudahkan masyarakat mengurus segala sesuatu yang mereka perlukan dan juga melayangkan aduan kepada Dinas terkait yang ada di Pemerintahan Kabupaten Bekasi melalui satu pintu yaitu Aplikasi Bebunge. Dasar hukum dari Aplikasi Bebunge yaitu Peraturan Bupati Kabupaten Bekasi Nomor 42 Tahun 2020 mengenai rencana induk SPBE (Sistem

Pemerintahan Berbasis Elektronik) di Kabupaten Bekasi dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2025.

Hingga saat ini, masyarakat hanya bisa mengakses Aplikasi Bebunge melalui *smartphone* berbasis *Android* yang dapat di *download* melalui *Google Playstore*. Melalui Aplikasi Bebunge, masyarakat Kabupaten Bekasi dapat memperoleh informasi serta dapat melakukan pengaduan karena Aplikasi Bebunge ini sudah terintegrasi dengan Dinas atau OPD (Organisasi Perangkat Daerah), seperti Diskominfoantik, Dinas Kesehatan, RSUD, BPBD, Pemadam Kebakaran, dan Dukcapil.

Aplikasi Bebunge merupakan aplikasi pelayanan publik yang diperuntukan untuk memudahkan urusan masyarakat Kabupaten Bekasi. Dalam Aplikasi Bebunge terdapat layanan pengaduan *online*, dimana masyarakat dapat melaporkan sesuatu atau melayangkan aduan secara *online* melalui Aplikasi Bebunge yang dimana sudah terhubung melalui Dinas dan Organisasi Perangkat Daerah yang ada di Kabupaten Bekasi. Alur atau prosedur pelaporan yang harus dilakukan oleh masyarakat untuk dapat melakukan pelaporan melalui Aplikasi Bebunge yaitu yang pertama masyarakat dapat mengunduh Aplikasi Bebunge melalui *smartphone* *Android* pada layanan *Google Play Store*. Setelah selesai mengunduh Aplikasi Bebunge, masyarakat dapat langsung masuk ke dalam aplikasi kemudian memilih jenis layanan aduan *online*. Kemudian masyarakat memulai untuk mengisi formulir data diri yang telah disediakan seperti nama, nomor pribadi, dan mengisi permasalahan atau sesuatu yang ingin dilaporkan dan memilih kepada Dinas atau OPD apa laporan tersebut ingin ditujukan. Setelah semuanya dilakukan, pihak Diskominfoantik akan menyatakan laporan tersebut telah diterima, dan masyarakat atau pelapor hanya tinggal menunggu laporan tersebut diproses dan jika laporan tersebut telah selesai maka akan ada *feedback* atau umpan balik dari pihak Dinas atau OPD yang menerima laporan tersebut.

Kondisi Fisik Pada Kebijakan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Bebunge

Pada analisis IAD terdapat variabel yang dapat memengaruhi para aktor dan situasi aksi di dalam arena aksi, salah satunya yaitu variabel kondisi biofisik atau analisis atribut fisik. Kondisi biofisik dalam suatu lembaga dapat dilihat dari sumberdaya seperti lokasi, kewilayahan, lingkungan, teknologi, kapasitas, sumberdaya manusia, distribusi, administrasi, serta sumber keuangan.

Pertama, Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Bekasi berada di wilayah kompleks Pemda Kabupaten Bekasi, tepatnya di Desa Sukamahi, Cikarang Pusat, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat. Di dalam kantor Diskominfoantik Kabupaten Bekasi terdapat beberapa ruangan seperti ruangan kepala dinas, ruang TIK, ruang persandian, ruang statistik, ruang admin aplikasi SPBE, dan ruang programmer.

Kedua, Sumberdaya yang digunakan dalam pengelolaan dan pengembangan Aplikasi Bebunge dapat dilihat dari anggaran, teknologi yang digunakan, dan juga sumberdaya manusia. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan, dalam hal anggaran yang digunakan oleh Diskominfoantik baik dalam pembuatan, pengelolaan, dan pengembangan Aplikasi Bebunge, Diskominfoantik sama sekali tidak mempunyai anggaran khusus untuk Aplikasi Bebunge. Pada proses pembuatan Aplikasi Bebunge, pihak Diskominfoantik hanya meng-*hire* atau memperkerjakan *programmer* secara kontrak untuk membuat sebuah sistem dan aplikasi hingga nantinya Aplikasi Bebunge siap untuk digunakan. Pada proses pembuatan dan

pengembangan Aplikasi Bebunge juga tidak sama sekali menggunakan biaya anggaran dari Diskominfoantik karena para *programmer* diupayakan untuk menggunakan sumberdaya yang dapat diakses secara gratis untuk digunakan atau *open source*.

Ketiga, Sumberdaya yang digunakan dalam pengelolaan dan pengembangan Aplikasi Bebunge dapat dilihat dari anggaran, teknologi yang digunakan, dan juga sumberdaya manusia. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan, dalam hal anggaran yang digunakan oleh Diskominfoantik baik dalam pembuatan, pengelolaan, dan pengembangan Aplikasi Bebunge, Diskominfoantik sama sekali tidak mempunyai anggaran khusus untuk Aplikasi Bebunge. Pada proses pembuatan Aplikasi Bebunge, pihak Diskominfoantik hanya meng-*hire* atau memperkerjakan *programmer* secara kontrak untuk membuat sebuah sistem dan aplikasi hingga nantinya Aplikasi Bebunge siap untuk digunakan. Pada proses pembuatan dan pengembangan Aplikasi Bebunge juga tidak sama sekali menggunakan biaya anggaran dari Diskominfoantik karena para *programmer* diupayakan untuk menggunakan sumberdaya yang dapat diakses secara gratis untuk digunakan atau *open source*.

Dalam program pelayanan publik melalui Aplikasi Bebunge, Diskominfoantik tidak memiliki anggaran khusus untuk keperluan pengembangan dan pengelolaan aplikasi. Diskominfoantik lebih memilih untuk memperkerjakan *Programmer* dalam pembuatan dan pengembangan aplikasi. Lowongan untuk tenaga ahli/teknis *Programmer* dibuka setiap tahun, dengan jumlah *Programmer* yang bekerja di Diskominfoantik hingga saat ini berjumlah 8 (delapan) orang. Para *Programmer* merupakan tenaga ahli/teknis non-ASN yang digaji melalui APBD yang termasuk kedalam jenis anggaran Beban Pegawai Non-ASN. Di dalamnya termasuk beban jasa honor Tim penyusunan jurnal, buletin, majalah, pengelola teknologi informasi dan pengelola *website* pada tahun 2021 berjumlah Rp.810.825.000,00, Beban Jasa Tenaga Operator Komputer pada tahun 2021 berjumlah Rp.10.755.136.000,00, serta Beban Jasa Tenaga Informasi dan Teknologi pada tahun 2021 berjumlah Rp.7.947.415.733,00.

Keempat, Melihat dari teknologi yang digunakan dalam pembuatan dan pengelolaan Aplikasi Bebunge, menjadikan pelayanan atau fitur yang ada dalam Aplikasi Bebunge belum sepenuhnya sempurna dan masih terdapat beberapa kekurangan, seperti Aplikasi Bebunge yang hanya baru bisa diunduh di Playstore pada *smartphone* berbasis Android dan belum dapat diunduh pada App Store dan digunakan pada *smartphone* iPhone/ Apple. Hal tersebut disebabkan karena untuk meningkatkan pelayanan pada sistem Aplikasi Bebunge diperlukan biaya yang tidak sedikit, dan juga tidak ada anggaran khusus untuk hal tersebut. Berdasarkan pernyataan dari Aditya Putra Sisworo untuk meningkatkan kemampuan dan kualitas dari Aplikasi Bebunge sebagai aplikasi pelayanan publik memerlukan anggaran khusus dikarenakan teknologi yang ingin digunakan memerlukan biaya, namun beliau mengatakan sampai saat ini anggaran khusus untuk aplikasi TIK masih diupayakan.

Kelima, Kemudian dalam segi sumberdaya manusia, Diskominfoantik sebagai pengelola dari Aplikasi Bebunge memiliki sumberdaya manusia yang cukup mempunyai. Terdiri dari 2 orang pegawai atau PNS dari Diskominfoantik yang terdapat pada divisi Teknologi Informasi Komunikasi yang semuanya memiliki kapasitas dalam mengelola Aplikasi Bebunge dan juga menjadi admin dari Aplikasi Bebunge. Diskominfoantik Kabupaten Bekasi juga mempekerjakan *programmer* untuk membuat Aplikasi Bebunge dan aplikasi SPBE lainnya yang dimiliki Diskominfoantik Kabupaten Bekasi. Untuk posisi *Programmer*, Diskominfoantik membuka lowongan *Programmer* setiap tahun dengan perjanjian kerja

secara kontrak. *Programmer* merupakan tenaga ahli Non-PNS dengan upah yang dibayarkan melalui APBD. Jumlah *Programmer* yang bekerja di Diskominfoantik Kabupaten Bekasi pada saat ini berjumlah 8 (delapan) orang.

Berkaitan dengan sumberdaya manusia (SDM) yang ada di Diskominfoantik Kabupaten Bekasi khususnya pada bagian aplikasi TIK yang meliputi ASN/PNS dan Tenaga Ahli *Programmer*, terdapat ketimpangan antara jumlah aktor pengelola dan penerima atau pengguna manfaat dari Aplikasi *Bebunge* yaitu masyarakat Kabupaten Bekasi. Aplikasi *Bebunge* sendiri mendapat penilaian pelanggan dengan nilai 4,2 /5,0 dari penilaian pengguna sebanyak 2,043 pengguna, kemudian Aplikasi *Bebunge* telah diunduh sebanyak lebih dari 50,000 kali unduhan dan mendapat sekitar 2,000 ulasan dari pengguna pada layanan Playstore pada *smartphone* Android.

PNS/ASN Diskominfoantik sebagai aktor sumberdaya manusia selaku pengelola Aplikasi *Bebunge* juga melaksanakan sosialisasi mengenai kebijakan yang berjalan yaitu Aplikasi *Bebunge* sebagai aplikasi pelayanan publik satu pintu kepada masyarakat. Namun, sosialisasi yang dilakukan hanya melalui media sosial yang dimiliki oleh Diskominfoantik seperti *Instagram*, *Facebook*, dan *Youtube*, Diskominfoantik belum pernah melakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat. Diskominfoantik juga seringkali memberikan informasi kepada Tenaga Ahli *Programmer* terkait pelatihan dan bimbingan teknis. Sosialisasi yang hanya dilakukan melalui sosial media dirasa belum cukup untuk mengedukasi masyarakat, dikarenakan tidak semua masyarakat merupakan pengguna aktif media sosial. Hal ini berdampak pada perilaku masyarakat dalam menggunakan aplikasi dan juga dalam melayangkan aduan kepada pemerintah Kabupaten Bekasi.

Atribut Komunitas Pada Kebijakan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi *Bebunge*

Variabel eksogen yang selanjutnya yaitu atribut masyarakat atau atribut komunitas. Pada variabel ini berisi analisis karakter masyarakat, baik masyarakat yang menjadi penerima manfaat, pengelola sumberdaya dan juga pembuat kebijakan. Karakter dan cara masyarakat bertindak dalam teori IAD dipengaruhi oleh faktor sosial budaya yang mereka yakini.

Bupati Kabupaten Bekasi pada saat itu yaitu H. Eka Supri Atmaja, membuat suatu kebijakan yakni agar Pemerintah Kabupaten Bekasi memiliki suatu aplikasi pelayanan publik yang memudahkan urusan masyarakat. Dengan adanya aplikasi pelayanan publik *online* dimana segala urusan masyarakat dapat dilakukan melalui satu pintu dan terhubung dengan beberapa Dinas dan Organisasi Perangkat Daerah atau OPD yang ada, dengan itu diharapkan memudahkan dan tidak membuat masyarakat bingung untuk melakukan urusan yang berhubungan dengan pemerintah dan juga dapat melayangkan aduan kepada OPD dan Dinas yang ada. Maka Bupati Kabupaten Bekasi mengeluarkan Peraturan Bupati Nomor 42 Tahun 2020 tentang Rencana Induk Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang di dalamnya mengatur Aplikasi *Bebunge* sebagai aplikasi pelayanan publik Kabupaten Bekasi.

Permasalahan yang ada yaitu dimana semenjak diterbitkannya Aplikasi *Bebunge* pada tahun 2020, masih banyak aduan yang belum diproses dan belum selesai ditangani. Hal tersebut disebabkan karena pola pemrosesan aduan yang cukup rumit dimana perlu menunggu Bupati, Ajudan Bupati, dan Sekda untuk mengirim aduan tersebut kepada Dinas atau OPD yang dituju. Diskominfoantik sebagai pengelola aplikasi juga tidak dapat melakukan *monitoring* kepada

Dinas atau OPD yang menerima aduan apakah mereka telah memproses dengan benar dan telah mengirimkan umpan balik jawaban dari aduan yang dilayangkan.

Analisis atribut masyarakat/ atribut komunitas juga melihat masyarakat sebagai penerima manfaat dari kebijakan yang ada dalam hal ini yaitu masyarakat Kabupaten Bekasi. Berdasarkan jawaban dari Aditya Putra Sisworo selaku Pengendali Informasi, Ketua Tim Aplikasi TIK, sekaligus admin dari Aplikasi Bebunge mengatakan bahwa tidak sedikit aduan yang masuk ke dalam Aplikasi Bebunge dari masyarakat yang isi dari aduan tersebut tidak menjelaskan secara detail maksud dan tujuan mengapa aduan tersebut dilayangkan. Contohnya yaitu ada aduan mengenai jalan yang rusak, namun masyarakat yang melayangkan aduan hanya memberikan foto bukti jalan raya yang rusak tanpa memberikan kejelasan dimana lokasi dari jalan yang rusak tersebut. Aditya Putra Sisworo selaku Ketua Tim Aplikasi TIK menambahkan, bahwa tidak hanya pada Aplikasi Bebunge masalah seperti itu terjadi, tetapi juga terjadi pada layanan Call Center dimana banyak panggilan yang masuk dari masyarakat yang hanya sekedar “iseng” atau jahil terhadap operator. Karakter dari masyarakat yang seperti itu berdampak secara langsung dalam memengaruhi aktor dalam bertindak dan mengambil keputusan.

Tabel 2.

Angka Partisipasi Murni dan Kasar Kabupaten Bekasi 2022 dan 2023.

Jenjang Pendidikan	Angka Partisipasi Murni (APM)		Angka Partisipasi Kasar (APK)	
	2022	2023	2022	2023
Sekolah Dasar	97,58	97,50	106,88	105,69
Sekolah Menengah Pertama	81,83	84,24	88,52	93,64
Sekolah Menengah Atas	61,75	63,19	93,13	92,76

(Sumber: BPS Kabupaten Bekasi, 2024)

Tabel 3.

Penduduk Usia 15 Tahun ke Atas yang Melek Huruf di Kabupaten Bekasi.

Kelompok Umur	2022	2023
15-19	100,00	100,00
20-24	100,00	100,00
25-29	100,00	100,00
30-34	99,41	100,00
35-39	100,00	100,00
40-44	99,43	99,67
45-49	99,42	99,99
50+	89,27	91,55

(Sumber: BPS Kabupaten Bekasi, 2024)

Dalam melayangkan aduan kepada Pemerintah Kabupaten Bekasi, dalam Aplikasi Bebunge tidak terdapat batasan jumlah kata yang dapat disampaikan masyarakat dalam

mengirim aduan, namun masih banyak masyarakat yang tidak cermat dalam menyampaikan aduan. Masyarakat Kabupaten Bekasi didominasi oleh masyarakat dengan usia produktif atau dapat dikatakan generasi milenial dan generasi Z, dengan rata-rata merupakan masyarakat yang terudakasi dan melek huruf. Dari latar belakang tersebut, seharusnya hampir seluruh masyarakat Kabupaten Bekasi dapat dengan mudah untuk mengakses dan menggunakan Aplikasi Bebunge.

Aturan yang digunakan Pada Pelayanan Publik melalui Aplikasi Bebunge

Variabel aturan yang digunakan merupakan aturan yang tertulis atau aturan formal dapat dikatakan juga sebagai aturan yang tidak tertulis atau aturan informal, dimana aturan tersebut diyakini oleh aktor dan memengaruhi aktor dalam bertindak.

Aturan Posisi

Pertama yaitu pada aturan posisi yang mengatur posisi dari para partisipan atau aktor dalam suatu arena aksi. Kebijakan pelayanan publik melalui Aplikasi Bebunge melibatkan unsur-unsur organisasi pemerintah dan Pemerintah Daerah. Pada tingkat Pemerintah Daerah, Pemerintah Kabupaten Bekasi melalui Bupati Bekasi pada saat itu Eka Supria Atmaja, menginginkan agar Kabupaten Bekasi mempunyai aplikasi pelayanan publik satu pintu. Bupati, Sekda, dan Ajudan Bupati berperan sebagai penerima aduan yang masuk ke dalam Aplikasi Bebunge dan menyampaikan kepada Dinas atau OPD yang dituju oleh pengirim aduan. Di bawahnya, pada tingkatan Dinas, terdapat Diskominfosantik Kabupaten Bekasi yang berposisi sebagai pengelola Aplikasi Bebunge. Diskominfosantik Kabupaten Bekasi berperan dalam proses pembuatan dan pengelolaan Aplikasi Bebunge. Di dalam Diskominfosantik terdapat Bagian/Tim TIK yang khusus mengelola aplikasi SPBE termasuk Aplikasi Bebunge yang di dalamnya terdapat PNS dan *Programmer*. Kemudian pada tingkatan dibawahnya terdapat Dinas lain yang juga berada di Pemerintahan Kabupaten Bekasi serta OPD (Organisasi Perangkat Daerah) yang berposisi sebagai penerima aduan yang masuk ke dalam Aplikasi Bebunge yang ditujukan kepada mereka. Dinas dan OPD yang menerima aduan masuk berkewajiban untuk menanggapi, seperti contoh dengan adanya aduan dari masyarakat yang masuk mengenai jalan rusak, Dinas PUPR akan menerima aduan tersebut melalui Bupati dan berkewajiban menanggapi dan menyelesaikan aduan tersebut.

Aturan Batas

Selanjutnya yaitu aturan batas yang mengatur tentang bagaimana para aktor dapat masuk dan keluar dari posisi yang berada dalam arena aksi. Pada kebijakan pelayanan publik melalui Aplikasi Bebunge, tidak terdapat aturan spesifik yang mengatur bagaimana aktor dapat keluar dan masuk ke dalam arena aksi.

Aturan Agregasi

Dalam penelitian ini, yang menjadi aturan agregasi yaitu Peraturan Bupati Bekasi Nomor 42 Tahun 2020 yang mengatur rencana induk (SPBE) Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Kabupaten Bekasi 2020-2025. Dalam peraturan tersebut diatur bagaimana arah kebijakan mengenai SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) yang di dalamnya mencakup Aplikasi Bebunge sebagai aplikasi pelayanan publik *online*. Segala aduan yang masuk ke dalam Aplikasi Bebunge akan dilaporkan pada rapat rutin yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Bekasi yang di dalamnya terdapat Bupati, Sekda, dan Dinas yang berada di lingkungan pemerintahan daerah Kabupaten Bekasi.

Aturan Otoritas Tindakan

Kemudian mengenai aturan otoritas tindakan yang mengatur segala tindakan yang sah yang dilakukan oleh aktor dalam mengambil sebuah keputusan. Pada aturan otoritas tindakan terdapat undang-undang atau aturan yakni Peraturan Bupati Bekasi Nomor 90 Tahun 2020 tentang wewenang, kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja Diskominfoantik Kabupaten Bekasi. Dalam aturan tersebut diatur bagaimana wewenang, fungsi, tugas, serta tata kerja dari Diskominfoantik Kabupaten Bekasi selaku pengelola dari Aplikasi Bebunge.

Aturan Informasi

Namun, pada tahun 2023, telah disahkan Peraturan Bupati Bekasi Nomor 2 Tahun 2023 mengenai SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) di Kabupaten Bekasi. Aturan tersebut mengatur dan mengevaluasi dari aturan sebelumnya mengenai rencana induk SPBE di Kabupaten Bekasi. Di dalam peraturan tersebut, menyebutkan bahwa aplikasi SPBE terbagi menjadi dua, yaitu aplikasi khusus dan aplikasi umum. Peraturan tersebut menjadi aturan informasi yang memberikan informasi kepada partisipan atau aktor dalam hal ini yaitu Pemerintah Kabupaten Bekasi dan Diskominfoantik dalam membuat sebuah kebijakan pelayanan publik melalui aplikasi SPBE dalam tingkatan daerah.

Dijelaskan dalam peraturan tersebut, bahwa aplikasi umum merupakan aplikasi standar dan sama yang digunakan elemen pemerintahan yang ada di pusat dan daerah. Sementara itu aplikasi khusus merupakan aplikasi yang dibuat, dikembangkan, dan dipakai oleh perangkat daerah untuk memenuhi kebutuhan khusus yang bukan merupakan kebutuhan unit kerja lain. Dari pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa Aplikasi Bebunge merupakan aplikasi khusus yang dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Bekasi yang diperuntukkan dalam hal pelayanan publik.

Aturan Ruang Lingkup

Sementara itu pada tanggal 22 Juni 2020, telah ditetapkan PERMENPANRB Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 Tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020 sampai dengan 2024. Di dalamnya mengatur bagaimana sistem pengaduan dan penyerapan aspirasi rakyat yang dilakukan secara daring terintegrasi melalui SP4AN-LAPOR! yang dikelola oleh KEMENPANRB bekerjasama dengan Staf Kepresidenan dan Ombudsman Indonesia. Pelaksanaan SP4AN-LAPOR! yang terintegrasi juga dikelola oleh Admin Nasional dan Admin Instansi/Organisasi yang mengelola aduan melalui Aplikasi SP4AN-LAPOR! dalam lingkup nasional, instansi, dan daerah. Dalam proses tindak lanjut dan pemantauan penyelesaian aduan terdapat juga Pejabat Penghubung yang merupakan pimpinan di lingkungan satuan kerja penyelenggara. Dalam undang-undang tersebut terdapat arahan agar Pemda dan lembaga yang setara melakukan penyusunan dan penetapan rencana aksi paling lambat satu tahun setelah aturan tersebut ditetapkan. Peraturan tersebut ditetapkan pada tanggal 22 Juni 2020, sedangkan Aplikasi Bebunge milik Pemerintah Kabupaten Bekasi diterbitkan pada tanggal 5 Maret 2020.

Dalam periode tersebut, Pemerintah Kabupaten Bekasi masih menggunakan Aplikasi Bebunge sebagai aplikasi khusus untuk keperluan pelayanan publik dan aplikasi aduan masyarakat di Kabupaten Bekasi dan secara bersamaan merencanakan rencana aksi untuk dapat mengoprasionalkan SP4AN-LAPOR! dalam urusan penyerapan aspirasi masyarakat. Dalam

penelitian ini, Peraturan KEMENPANRB Nomor 46 Tahun 2020 dapat dikatakan sebagai aturan ruang lingkup yang mengatur tindakan dari aktor yang memengaruhi hasil atau *outcome* yang berbeda dari yang telah ditetapkan.

Aturan Pembayaran

Terakhir yaitu aturan pembayaran yang mengatur biaya dan manfaat berkaitan dengan tindakan tertentu mengenai siapa yang akan membayar dan menerima. Pada layanan pengaduan atau aspirasi masyarakat, masyarakat Kabupaten Bekasi sebagai penerima kebijakan tidak dipungut biaya dalam menggunakan Aplikasi Bebunge. Aplikasi Bebunge dapat dengan mudah diakses dengan cara mengunduh pada Aplikasi *Playstore* pada *smartphone* Android, masyarakat langsung dapat mengakses layanan yang ada dalam aplikasi. Diskominfoantik selaku pengelola aplikasi berisikan pekerja yang terdiri dari PNS dan juga beberapa tenaga ahli Non-PNS seperti *Programmer*. Gaji, upah, dan tunjangan PNS Diskominfoantik Kabupaten Bekasi semuanya diatur di UU No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN). Di dalam peraturan tersebut diatur mengenai hak, status, kewajiban, dan manajemen ASN termasuk mereka yang berada di lingkungan pemerintahan daerah. Mengenai tunjangan PNS, diatur dalam PERPRES Nomor 19 Tahun 2016 tentang Tunjangan Kinerja Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Pemerintah Daerah yang mengatur tentang pemberian tunjangan kinerja bagi PNS yang berada di pemerintah daerah. Gaji PNS pada umumnya terdiri dari gaji pokok berdasarkan golongan, dan masa kerja serta tunjangan seperti tunjangan kinerja, jabatan dan keluarga. Setiap daerah memiliki kebijakan mengenai tunjangan yang diberikan biasanya berkaitan dengan kondisi fiskal daerah tersebut. Kemudian mengenai upah yang diberikan kepada pekerja atau tenaga ahli Non-PNS dalam hal ini yaitu *Programmer* Aplikasi Bebunge. Gaji tenaga ahli *Programmer* Aplikasi Bebunge berasal dari APBD Kabupaten Bekasi yang termasuk ke dalam jenis Beban Pegawai Non-ASN. Pada dasarnya prosedur pemberian upah tenaga ahli Non-PNS diatur dalam PERPRES Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, yang di dalamnya termasuk pengadaan jasa tenaga ahli Non-PNS. Adanya aturan tersebut memastikan agar prosedur pemberian upah atau gaji pekerja menjadi transparan dan akuntabel.

Arena Aksi Pada Kebijakan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Bebunge

Setelah menganalisis variabel eksternal, langkah selanjutnya dalam penelitian ini yaitu mengintegrasikan hasil analisis variabel eksternal ke dalam arena aksi. Arena aksi sendiri adalah variabel internal yang merupakan ruang yang terdiri dari aktor yang berinteraksi dan mengambil keputusan dalam situasi aksi. Keputusan atau tindakan yang diambil oleh aktor tersebut merupakan pengaruh dari faktor atau variabel eksternal yakni kondisi biofisik, atribut komunitas, dan aturan yang digunakan. Para aktor yang berperan yakni Pemerintah Kabupaten Bekasi yang terdiri dari Bupati Bekasi, Ajudan Bupati, Sekda, serta Diskominfoantik Kabupaten Bekasi yang terdiri dari Kepala TIK, Seksi E-Government, Admin Aplikasi Bebunge dan *Programmer*. Para aktor tersebut memiliki perannya masing-masing dan juga bertindak mengambil keputusan, serta mengalami konsekuensi atas tindakan yang mereka ambil.

Bupati Kabupaten Bekasi pada saat itu yakni Eka Supriatmaja, menginginkan Kabupaten Bekasi memiliki satu aplikasi pelayanan publik yang berfungsi sebagai layanan satu pintu bagi

masyarakat Kabupaten Bekasi agar memudahkan masyarakat mengurus segala keperluan dan juga dapat melayangkan aduan terhadap Pemerintah Kabupaten Bekasi. Maka dikeluarkanlah PERBUP Nomor 42 Tahun 2020 tentang Rencana Induk Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan diterbitkanlah Aplikasi Bebunge pada tanggal 5 Maret 2020. Layanan aduan masyarakat menjadi layanan yang diutamakan yang dapat dilihat langsung pada menu utama Aplikasi Bebunge. Mekanisme pengelolaan aduan yang masuk ke dalam Aplikasi Bebunge yaitu Diskominfoantik selaku pengelola aplikasi memberikan akses langsung kepada Bupati, Ajudan Bupati, dan Sekretaris Daerah untuk dapat memonitor aduan yang masuk. Nantinya Bupati, Ajudan Bupati, dan Sekda setelah membaca aduan yang masuk langsung menyampaikan kepada Dinas atau OPD terkait yang dituju oleh pengirim aduan yakni masyarakat. Setelah aduan selesai diproses oleh Dinas atau OPD, Bupati langsung dapat menerima laporan bahwa aduan tersebut selesai dan pengirim aduan juga dapat menerima bahwa aduan yang dilayangkan telah selesai diproses. Proses tersebut dapat dikatakan cukup rumit melihat cukup banyak aduan yang belum selesai ditangani. Diskominfoantik sebagai pengelola Aplikasi Bebunge dalam hal ini tidak dapat melakukan tindakan atau mengambil keputusan ketika Bupati, Ajudan Bupati, dan Sekda belum menerima atau membaca aduan dan juga ketika Dinas/OPD belum selesai memproses aduan yang masuk. Hal tersebut dikarenakan SOP yang berlaku dan proses penyelesaian aduan oleh Dinas atau OPD yang bukan merupakan ranah kebijakan dari Diskominfoantik.

Dalam pembuatan dan pemeliharaan Aplikasi Bebunge, tidak terdapat anggaran khusus yang dimiliki oleh Diskominfoantik. Diskominfoantik hanya mempekerjakan *Programmer* untuk membuat aplikasi yang diminta. Sumberdaya yang digunakan *Programmer* hanya sebatas sumberdaya teknologi yang dapat diakses secara gratis atau *open source*. Hal ini menjadikan Aplikasi Bebunge belum sepenuhnya sempurna sebagai aplikasi pelayanan publik, contohnya yaitu aplikasi yang baru dapat diunduh dan digunakan pada *smartphone* Android dan belum dapat digunakan pada *smartphone* Apple/ Iphone. Seperti apa yang dikatakan oleh Aditya selaku Kepala Tim TIK sekaligus admin Aplikasi Bebunge, Aplikasi Bebunge dan aplikasi lain yang dimiliki Kabupaten Bekasi sudah seharusnya memiliki anggaran khusus untuk keperluan pengelolaan dan menjadikan aplikasi tersebut semakin optimal. Ditambah dengan anggaran yang dimiliki oleh Diskominfoantik yang dari tahun ke tahun mengalami kenaikan dimana anggaran tersebut digunakan untuk keperluan belanja infrastruktur. Anggaran yang setiap tahunnya meningkat sudah seharusnya dialokasikan untuk keperluan peningkatan kualitas aplikasi SPBE milik Pemerintah Kabupaten Bekasi salah satunya yaitu Aplikasi Bebunge.

Selain itu, perilaku atau karakteristik masyarakat sebagai penerima manfaat dari sebuah kebijakan juga berpengaruh pada hasil implementasi sebuah kebijakan. Tidak sedikit aduan yang masuk ke dalam Aplikasi Bebunge yang isinya tidak secara spesifik menjelaskan permasalahan yang terjadi, contohnya seperti aduan mengenai jalan rusak tetapi masyarakat hanya mengirim foto jalan yang rusak tidak dengan penjelasan dimana letak atau nama jalan rusak tersebut. Pada akhirnya menjadikan beberapa aduan yang masuk tidak dapat diproses atau diselesaikan. Pada layanan aduan masyarakat Aplikasi Bebunge tidak terdapat Batasan jumlah kata dalam menulis aduan yang ingin dilayangkan. Mayoritas masyarakat Kabupaten Bekasi juga merupakan masyarakat dengan usia produktif, tingkat pendidikan yang cukup tinggi, dan persentase tingkat melek huruf yang tinggi, dapat disimpulkan bahwa masyarakat

Kabupaten Bekasi tidak kesulitan dalam mengakses dan menggunakan aplikasi tersebut. Namun, sosialisasi yang dilakukan oleh Diskominfoantik selaku aktor pengelola Aplikasi Bebunge tidak terlalu masif. Diskominfoantik melakukan sosialisasi hanya melalui sosial media seperti Instagram, facebook, Youtube, dan belum pernah melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat. Hal tersebut berdampak pada kurang teredukasinya masyarakat untuk dapat menggunakan layanan aduan dalam Aplikasi Bebunge sesuai dengan prosedur yang benar, sehingga banyak aduan yang tidak dapat diproses lebih lanjut dan menjadikan banyak aduan dalam Aplikasi Bebunge tidak selesai ditangani.

Setelah 4 (empat) bulan Aplikasi Bebunge berjalan, muncul peraturan baru yaitu PERMENPANRB Nomor 46 Tahun 2020 Tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 yang mengatur sistem pelayanan publik nasional melalui SP4AN-LAPOR! dan di dalamnya terdapat arahan untuk instansi pemerintah pusat dan daerah untuk merencanakan dan menetapkan rencana aksi paling lambat satu tahun setelah peraturan tersebut diundangkan. Diundangkannya aturan tersebut menjadikan Pemerintah Kabupaten Bekasi tidak lagi terlalu memprioritaskan layanan aduan masyarakat melalui Aplikasi Bebunge, dikarenakan mulai merencanakan layanan tersebut untuk difokuskan melalui SP4AN-LAPOR!. Sampai pada tahun 2023 muncul PERBUP Bekasi Nomor 2 Tahun 2023 Tentang SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) di Kabupaten Bekasi. Dalam aturan tersebut menjelaskan bahwa terdapat dua jenis Aplikasi SPBE yakni aplikasi khusus dan umum. Aplikasi khusus merupakan aplikasi yang dibuat dan dikembangkan oleh pemerintah daerah untuk membantu pekerjaan dalam lingkup kerjanya, sementara aplikasi umum merupakan aplikasi dengan standar yang sama yang digunakan baik oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa Aplikasi Bebunge merupakan aplikasi khusus yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Bekasi, serta terdapat larangan bagi instansi pusat maupun daerah untuk membuat dan menggunakan aplikasi sejenis dengan aplikasi umum yang dibuat oleh pemerintah pusat. Sejak adanya aturan tersebut, Pemerintah Kabupaten Bekasi tetap menjadikan Aplikasi Bebunge menjadi aplikasi pelayanan publik, namun khusus layanan aduan aspirasi masyarakat dialihkan ke SP4AN-LAPOR!.

Hasil (*Outcome*) Kebijakan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Bebunge

Pada implementasinya, Aplikasi Bebunge memberikan hasil yang selaras dengan tujuan dibuatnya aplikasi tersebut, khususnya pada layanan aduan masyarakat. Dimana masyarakat dapat langsung melayangkan aduan kepada Pemerintah Kabupaten Bekasi, Dinas, maupun Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang ada. Aduan atau aspirasi yang dilayangkan masyarakat akan tercatat dan langsung diterima oleh Bupati Kabupaten Bekasi. Berikut aduan masyarakat pada kurun waktu tahun 2020 sampai tahun 2023.

Dilihat dari jumlah aduan yang masuk ke dalam Aplikasi Bebunge, terdapat kenaikan jumlah aduan yang masuk setiap tahunnya, namun jumlah penyelesaian tidak ada peningkatan yang berarti/ signifikan. Hal tersebut berkaitan dengan beberapa faktor atau variabel eksternal seperti tidak adanya anggaran khusus dalam pembuatan dan pengelolaan Aplikasi Bebunge, prosedur pengelolaan aduan yang tidak efisien, kebiasaan masyarakat dalam melayangkan aduan, kurangnya sosialisasi oleh Diskominfoantik, serta tumpang tindihnya aturan yang berlaku. Dalam pelaksanaannya terdapat beberapa pihak yang terlibat yakni Bupati Kabupaten

Bekasi, Diskominfoantik Kabupaten Bekasi, *Programmer*, Dinas yang berada di Pemerintahan Kabupaten Bekasi, serta Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang ada. Pihak-pihak tersebut mempunyai kontribusi masing-masing dalam kebijakan ini, sehingga kebijakan ini dapat berjalan. Namun pihak atau aktor dalam hal ini melakukan tindakan atau mengambil sebuah keputusan yang dipengaruhi oleh variabel eksternal sehingga mempengaruhi hasil atau *outcome* dalam kebijakan pelayanan publik melalui Aplikasi Bebunge.

Hasil dari kebijakan pelayanan publik melalui Aplikasi Bebunge dapat dikatakan belum maksimal, terutama pada layanan aduan masyarakat. Banyaknya jumlah aduan yang belum selesai di proses menjadi bukti konkret. Permasalahan yang muncul disebabkan oleh keputusan atau tindakan dari para aktor yang terpengaruh oleh variabel eksternal dan membentuk pola interaksi. Pola interaksi antar aktor ini menyebabkan hasil dari sebuah kebijakan berbanding terbalik dengan apa yang sudah ditetapkan. Tidak adanya anggaran khusus untuk Aplikasi Bebunge menyebabkan aplikasi dan pola pengelolaan aduan tidak efektif dan efisien, serta menjadikan sulitnya koordinasi antar aktor. Kebiasaan atau karakter masyarakat Kabupaten Bekasi sebagai penerima kebijakan yang kurang cermat dalam melayangkan aduan menjadikan Diskominfoantik sebagai aktor tidak bisa melanjutkan atau memproses aduan yang masuk ke dalam Aplikasi Bebunge. Ditambah dengan adanya peraturan tertulis maupun tidak yang memberikan sekat bagi Diskominfoantik untuk memproses aduan dan melanjutkan sebuah kebijakan yang telah dibuat. Hingga pada akhirnya, layanan aduan masyarakat dialihkan ke SP4AN-LAPOR! milik Pemerintah Pusat, tetapi masyarakat tetap dapat mengakses SP4AN-LAPOR! melalui Aplikasi Bebunge.

Hasil atau *outcome* dari kebijakan pelayanan publik melalui Aplikasi Bebunge dapat dilihat dari aspek kriteria evaluasi yaitu efisiensi, akuntabilitas, adaptifitas, kesesuaian dengan moralitas umum dan keadilan.

Pertama, pada aspek efisiensi, dimana tidak adanya anggaran khusus yang digunakan pada kebijakan publik ini tetapi mampu menghasilkan sebuah aplikasi pelayanan publik yang dapat digunakan masyarakat. Keputusan dari Diskominfoantik terbukti cukup efisien dalam menggunakan anggaran yang diberikan secara cermat dengan hanya memperkerjakan *Programmer* sehingga dapat menciptakan beberapa aplikasi SPBE yang dibutuhkan. Meskipun keterbatasan anggaran menjadikan alur proses pengelolaan aduan menjadi rumit.

Kedua, pada aspek keadilan, aspek ini melihat bagaimana kontribusi dari masing-masing aktor yang terlibat dan manfaat yang mereka hasilkan. Dari internal Diskominfoantik sendiri khususnya pada bagian TIK yang menangani Aplikasi Bebunge, terdapat PNS dan *Programmer* yang mempunyai tugas masing-masing. Menurut penuturan dari Pak Aditya Putra Sisworo, S.Kom., juga mengatakan bahwa semua PNS dan *Programmer* mempunyai kemampuan dalam pengelolaan Aplikasi Bebunge.

Ketiga, yaitu dari aspek akuntabilitas yang melihat sejauh mana aktor atau institusi bertanggung jawab terhadap tindakan yang mereka ambil. Pada kebijakan pelayanan publik melalui Aplikasi Bebunge khususnya pada layanan aduan masyarakat aspek akuntabilitas dirasa kurang terpenuhi, melihat dari jumlah aduan yang terdapat pada aplikasi masih banyak yang belum terselesaikan. Hal tersebut salah satunya dikarenakan pihak Diskominfoantik yang kesulitan untuk berkordinasi kepada Dinas lain terkait sudah atau belumnya aduan yang diselesaikan dikarenakan penanggung jawab beberapa Dinas yang selalu berganti-ganti. Ini menandakan bahwa salah satu aktor atau peserta yakni Dinas yang ada tidak akuntabel dan

bertanggung jawab atas tindakan yang mereka pilih dengan tidak memberikan umpan balik/*feed back* dan laporan terhadap masyarakat dan Diskominfoantik.

Kelempat, yaitu aspek adaptifitas yang melihat bagaiman institusi dapat berlaku adaptif terhadap perubahan dan tantangan yang terus ada. Diskominfoantik dalam hal ini selaku pengelola dari Aplikasi Bebunge selalu berusaha dan bertindak adaptif. Ditandai dengan tindakan atau keputusan yang mereka pilih, yaitu menciptakan Aplikasi Bebunge versi 2.0 dimana layanan aduan sudah dialihkan ke SP4AN-LAPOR! dan menambahkan beberapa fitur terbaru. Diskominfoantik juga menyadari keterbatasan mereka dalam anggaran atau sumber keuangan. Mereka mengusahakan untuk mendapatkan anggaran khusus untuk Aplikasi Bebunge agar operasional aplikasi tersebut dapat terus berjalan dan adaptif.

Kelima, yaitu kesesuaian dengan moralitas umum yang melihat apakah tindakan dan hasil sesuai dengan nilai moral yang berlaku. Sudah tentu bahwa tindakan atau keputusan dari Pemerintah Kabupaten Bekasi melalui Diskominfoantik menciptakan Aplikasi Bebunge sebagai aplikasi pelayanan publik sesuai dengan moralitas umum. Hal tersebut dikarenakan Pemerintah Bekasi sadar akan kebutuhan dari masyarakatnya. Dengan adanya Aplikasi Bebunge menjadikan masyarakat lebih mudah dalam mengakses layanan publik juga ditandai dengan jumlah pengguna dari Aplikasi Bebunge tiap tahun mengalami kenaikan dan cukup banyak jumlah aduan atau aspirasi masyarakat yang masuk selama 3 tahun sejak diterbitkannya Aplikasi Bebunge dengan total 127 aduan masuk.

KESIMPULAN

Setelah menganalisis variabel eksternal dan mengintegrasikannya kedalam arena aksi, maka penelitian ini dapat disimpulkan dimana akar masalah mengenai cukup banyaknya jumlah aduan yang belum diselesaikan dari tahun 2020 dimana Aplikasi Bebunge diterbitkan sampai dengan tahun 2023, disebabkan oleh beberapa faktor dan keputusan dari para aktor. Analisis yang digunakan yaitu IAD memperlihatkan beberapa faktor yang mempengaruhi aktor dalam bertindak dan mengambil sebuah keputusan. Variabel eksternal dalam teori IAD yang meliputi kondisi biofisik, atribut komunitas, dan aturan yang digunakan secara langsung memengaruhi arena aksi dimana aktor saling berinteraksi dan membuat sebuah keputusan.

Kondisi biofisik yang melingkupi sumberdaya manusia dan anggaran yang dimiliki oleh Diskominfoantik selaku pengelola dari Aplikasi Bebunge. Tidak adanya anggaran khusus yang dimiliki oleh Diskominfoantik dalam pembuatan maupun pemeliharaan aplikasi SPBE menjadikan Diskominfoantik membuat keputusan untuk hanya memperkerjakan *Programmer* dan mengusahakan agar pembuatan aplikasi menggunakan sumberdaya teknologi yang dapat diakses secara gratis atau *open source*. Hal tersebut berimplikasi kepada Aplikasi Bebunge yang belum dapat dikatakan aplikasi pelayanan publik yang optimal khususnya dalam proses pengelolaan aduan dari masyarakat. Pada variabel atribut komunitas, proses atau mekanisme pengelolaan aduan atau aspirasi masyarakat yang cukup rumit yang melibatkan aktor seperti Bupati, Ajudan, dan Sekda serta OPD/Dinas terkait juga mempengaruhi aktor yaitu Diskominfoantik mengambil keputusan dimana jika terdapat aduan yang belum diproses baik oleh Bupati maupun OPD/ Dinas dikarenakan bukan ranah mereka untuk mengurus hal tersebut. Ditambah faktor kebiasaan masyarakat sebagai pengguna aplikasi yang terkadang melayangkan aduan tanpa memberikan informasi yang lengkap menjadikan aduan tersebut

tidak dapat diproses. Kemudian pada variabel aturan yang digunakan, adanya aturan yang tumpang tindih antara aturan dari pemerintah pusat dan aturan pemerintah daerah sendiri menjadikan Pemerintah Kabupaten Bekasi melimpahkan urusan layanan aduan dan aspirasi masyarakat ke aplikasi umum yang dibuat oleh Pemerintah Pusat.

REFERENSI

- Ahmad Aziz Nur Ilman, N. A. (2021). Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Electronical Government Melalui Aplikasi Blakusta di Tiga Kantor Kecamatan Kabupaten Brebes. *Unnes Political Science Journal*, 5(2), 69-73.
- Creswell, J. W. (2007). *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among Five Approaches (2nd ed)*. California, Thousand Oaks: Sage Publications, Inc.
- Darmawan, I. (2011). E-Government: Studi Pendahuluan di Kabupaten Sragen. *Proceeding Simposium Nasional Otonomi Daerah*.
- Esteborg, K. G. (2002). *Qualitative Methods for The Social Research*. New York: McGrawHill.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gavi Media.
- Irawan, B. (2013). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma*, 2(1), 174-201.
- Kristanto, Y. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan E-Government (Studi Kasus Pelaksanaan Aplikasi Lapori Hendi). *Journal of Public Administration*.
- Lukman, S. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Mohsen A. Khalil, B. D. (2002). *The E-Government Handbook for Developing Countries: A Project of InfoDev and The Center Democracy & Technology*. Washington DC: InfoDev.org.
- Ostrom, E. (2010). Institutional Analysis and Development: Elements of The Framework in Historical Perspective. In C. Crothers, *Historical Developments And Theoretical Approaches in Sociology/ Social Theory*. Auckland, New Zealand: UNESCO-EOLSS.
- RB Denhardt, J. D. (2000). *The New Public Service: Serving Rather Than Steering (Vol. 60)*. Public Administration Review.
- Riefky Hanny Wiendarto, I. K. (2023). *Kabupaten Bekasi Dalam Angka (Bekasi Regency In Figures)*. BPS Kabupaten Bekasi.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. CV Alfabet.