

**EFEKTIVITAS APLIKASI BEBUNGE (BEKASI NYAMBUNG BAE)
DALAM PELAYANAN PENGADUAN ONLINE
DI DISKOMINFOSANTIK KABUPATEN BEKASI
PROVINSI JAWA BARAT**

Yogi Setiana
NPP. 29.0711

*Asdaf Kabupaten Bekasi, Provinsi Jawa Barat
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: yogisetiana3@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *The problem of this study is how effectiveness of Bebunge application in the online complaint service in the Bekasi Regency Diskominfoantik West Java Province and what efforts Diskominfoantik made to improve the effectiveness of the Bebunge application in online complaint services. **Purpose:** The purpose of this study is to examine and explain the effectiveness of Bebunge application (Bekasi Nyambung Bae) for improving the online complaints, as well as initiating and describing any efforts. **Method:** The research method used is a Descriptive Qualitative Method with a deductive approach. The data analysis techniques used are starting from identifying research topics, reviewing literature, selecting objek, collecting data, analyzing and interpreting and reporting to evaluate research. **Result:** The results of research are show that the use of the Bebunge application in the Bekasi Regency community can be said to have not been effective, because at the time of publication it was still very new and still needed to improve the socialization side of the community regarding usage information and information. about the Bebunge application. **Conclusion:** in terms of technology or features provided this application still needs to be developed because it can only be accessed by Android users while iOS users do not yet have access to this application and need for continuous socialization to increase community participation.*

Keywords: *Effectiveness, Information Technology, Public Service*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Permasalahan dalam penelitian ini yaitu bagaimana efektivitas aplikasi Bebunge dalam pelayanan pengaduan online di Diskominfoantik Kabupaten Bekasi Provinsi Jawa Barat dan upaya apa saja yang dilakukan Diskominfoantik untuk meningkatkan efektivitas aplikasi Bebunge dalam pelayanan pengaduan online. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini yaitu mengkaji dan menjelaskan efektivitas aplikasi Bebunge (Bekasi Nyambung Bae) untuk peningkatan layanan pengaduan online, serta menganalisis dan mendeskripsikan upaya apa saja yang dilakukan Diskominfoantik dalam meningkatkan efektivitas pengaduan online melalui aplikasi Bebunge. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah Metode Kualitatif Deskriptif dengan pendekatan deduktif. Teknik analisis data yang digunakan yaitu berawal dari mengidentifikasi topik penelitian, meninjau literatur, memilih objek, mengumpulkan data, menganalisis dan menafsirkan serta melakukan pelaporan untuk mengevaluasi penelitian. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Bebunge di masyarakat Kabupaten Bekasi bisa dikatakan belum efektif, karena dari waktu publikasi yang masih sangat baru dan masih perlu meningkatkan sisi sosialisasi masyarakat

mengenai informasi penggunaan maupun tentang aplikasi Bebunge tersebut. **Keseimpulan:** Dari sisi teknologi atau fitur yang disediakan aplikasi ini masih perlu dilakukan pengembangan karena hanya bisa diakses oleh pengguna Android sedangkan pengguna iOS belum memiliki akses ke aplikasi ini serta perlu adanya sosialisasi berkelanjutan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, Teknologi Informasi

I. PENDAHULUAN

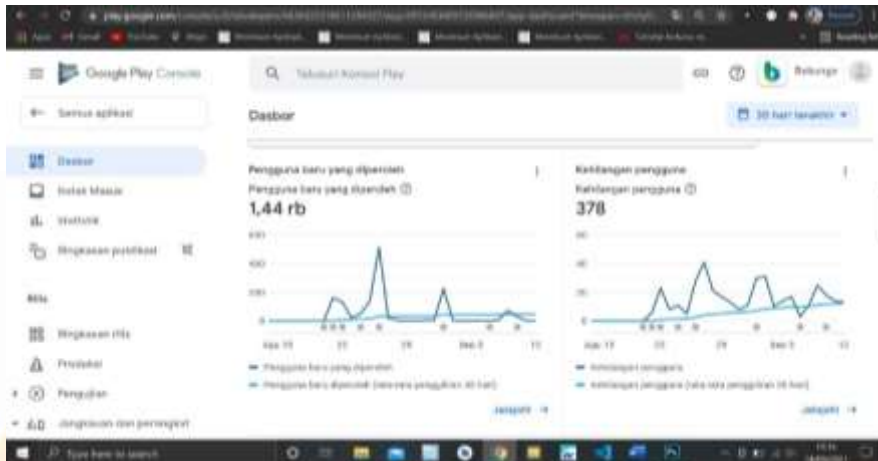
1.1 Latar Belakang

Pasal 1 Angka 8 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan, pengaduan diartikan sebagai “pengajuan pengaduan dari pelapor kepada pengelola atas pemberian pelayanan pengaduan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau tidak dipenuhinya pengaduan dengan kewajiban dan/atau pelanggaran larangan pelayanan oleh penyelenggara.” kesimpulan yang dapat diambil dari pandangan situasi ini adalah bahwa pengaduan masyarakat yang diajukan oleh penyedia layanan publik adalah semacam kontrol atau pemantauan oleh masyarakat. Karena masyarakat merupakan salah satu dari tiga komponen pengawasan eksternal yang dikendalikan oleh undang-undang, maka dapat digunakan terhadap penyedia layanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik diatur oleh Undang-Undang Pelayanan Publik (UU No. 25 Tahun 2009) yang disahkan pada tahun 2009. Pengaduan dari masyarakat juga dapat dimanfaatkan oleh pimpinan penyelenggara pelayanan publik untuk mengevaluasi kinerja bawahannya dalam rangka untuk memastikan bahwa standar pelayanan publik terpenuhi.

Kepuasan dan keberhasilan sistem tergantung pada konsistensi, keteraturan, dan kenyamanan proses layanan. Apalagi saat ini semakin ditonjolkan dengan diberlakukannya peraturan kesehatan untuk menjaga masyarakat dari bahaya wabah covid 19 yang saat ini sedang berlangsung. Teknologi informasi menjadi semakin penting dalam berbagai kegiatan seperti pemberian layanan, layanan administrasi, layanan kesehatan, dan layanan informasi data. Inovasi pelayanan publik diartikan sebagai “terobosan pelayanan publik” baik berupa ide/gagasan kreatif orisinal maupun adaptasi/modifikasi yang membawa manfaat bagi masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri PAN-RB No 30/2014. Pada berbagai bidang, termasuk pelayanan publik, pemerintah aktif berinovasi untuk menyelesaikan permasalahan dan mempermudah pelayanan. Pemerintah Kabupaten Bekasi melalui Dinas Komunikasi Informatika Persandian Dan Statistik (Diskominfosantik) meluncurkan aplikasi layanan terpadu yakni Bebunge (juga dikenal sebagai Bekasi Nyambung Bae) yang diluncurkan oleh Diskominfosantik Kabupaten Bekasi pada tanggal 5 maret 2020¹, untuk memungkinkan pengelolaan pengaduan yang terintegrasi. Seiring dengan debut aplikasi ini, pengenalan empat kemajuan tambahan juga diumumkan. Dalam pembangunan baru ini, tujuannya semata-mata untuk memudahkan warga Kabupaten Bekasi mendapatkan pelayanan. Aplikasi Bebunge sendiri sudah tersedia di play store sejak tanggal 20 agustus 2021 dan telah terunduh lebih dari 1000 pengguna pada kuartal September ini.

¹ <http://diskominfosantik.bekasikab.go.id/berita/806/road-to-smart-city-5-layanan-inovatif-dari-diskominfosantik-diluncurkan-bupati-bekasi>

Gambar 1. 1
Dasbor Data Pengguna Aplikasi Bebunge



Sumber: Google Play Console Aplikasi Bebunge

Penelitian kali ini membahas mengenai sebuah *Platform* baru yakni Bebunge (Bekasi Nyambung Bae) yang dapat diakses melalui daring. Bebunge pada awalnya, merupakan inisiatif dari Dinas Komunikasi Informatika Persandian Dan Statistik untuk mengikutsertakan partisipasi masyarakat di seluruh wilayah kabupaten bekasi dalam menjalankan fungsi pengawasan pembangunan daerah. Dalam proses pengembangannya, aplikasi Bebunge dibuat sebagai fasilitas yang disediakan pemerintahan kabupaten bekasi untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi, menyampaikan pengaduan, serta mendapatkan layanan publik. bebunge secara umum memiliki fungsi sebagai Alat dokumentasi laporan pengaduan masyarakat dan Alat tindak lanjut laporan oleh perangkat daerah pemerintah Kabupaten Bekasi.²

Saat ini ada versi Bebunge yang dapat diakses di Google Play Store yang dapat diunduh menggunakan sistem operasi Android. Warga dapat mengakses informasi dan mengurus berbagai hal, termasuk kesehatan dan administrasi kependudukan, melalui penggunaan aplikasi ini. Ada beberapa organisasi daerah atau dinas yang terkait dengan Bebunge ini, antara lain Dinas Komunikasi dan Informatika, Dinas Kesehatan, Rumah Sakit Umum Daerah, Badan Penanggulangan Bencana Daerah, dan Dinas Pemadam Kebakaran, serta Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Namun, layaknya anak yang baru lahir, aplikasi tersebut masih belum dapat menjadi tempat aspirasi paling responsif dalam menanggapi permasalahan masyarakat seperti kurang tersosialisasikannya aplikasi Bebunge di lapisan masyarakat Kabupaten Bekasi, sehingga masih banyak masyarakat yang belum memahami bagaimana prosedur pengaduan *online* melalui aplikasi Bebunge. Belum efektifnya kinerja aplikasi sebagai *platform* aspirasi *online* untuk kawasan Kabupaten Bekasi seperti masih lambatnya pelayanan pengaduan tanggap darurat dikarenakan belum adanya fasilitas seperti ambulance dan damkar di tiap kecamatan (sumber: website bekasikab.go.id). Adanya fitur yang bagi sebagian masyarakat malah mempersulit, seperti antrian masuk Masjid di Pemkab ketika shalat Jumat yang mesti mendaftar antrian melalui aplikasi terlebih dahulu (sumber: komentar di playstore)³, dan beberapa *interface* lain yang masih perlu dikembangkan. Selain itu, masyarakat juga tidak dapat melihat pengaduan apa saja yang masih menunggu, proses pengaduan, dan yang sudah selesai. Hal ini membuktikan perlunya pengembangan lebih lanjut terkait efektivitas kinerja aplikasi Bebunge Ini.

² Diskominfoantik Kabupaten Bekasi

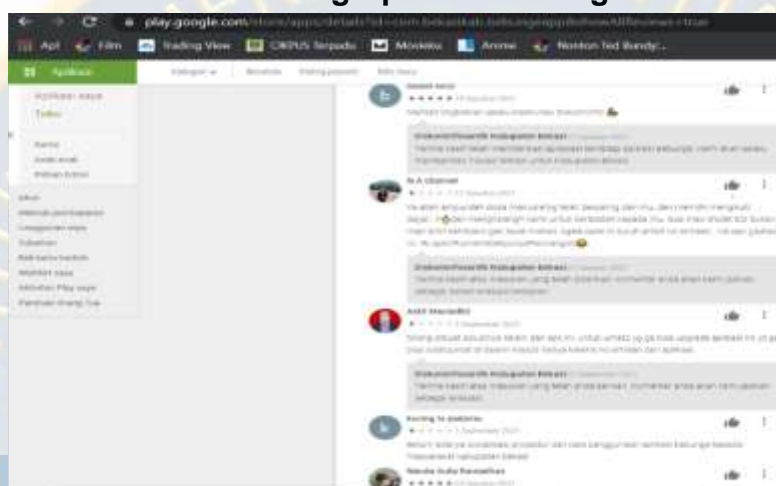
³<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bekasikab.bebungeapp&Review=true>

Tabel 1. 1
Rekapitulasi Jumlah Pengaduan Pada Aplikasi Bebunge

No.	Tahun	Status Pengaduan			Ket.
		Menunggu	Proses	Selesai	
1.	2021	32	6	2	-
2.	2022	15	0	0	-
Total Pengaduan		32	6	2	

Sumber: Diskominfosantik Kabupaten Bekasi

Gambar 1. 2
Review Tentang Aplikasi Bebunge



Sumber: Google Play Review Aplikasi Bebunge

Berdasarkan masalah di atas maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Efektivitas Aplikasi Bebunge (Bekasi Nyambung Bae) dalam Pelayanan Pengaduan Online di Diskominfosantik Kabupaten Bekasi Provinsi Jawa Barat“**.

1.2 Kesenjangan Masalah Yang Diambil

Layaknya anak yang baru lahir, aplikasi tersebut masih belum dapat menjadi tempat aspirasi paling responsif dalam menanggapi permasalahan masyarakat seperti kurang tersosialisasikannya aplikasi Bebunge di lapisan masyarakat Kabupaten Bekasi, sehingga masih banyak masyarakat yang belum memahami bagaimana prosedur pengaduan *online* melalui aplikasi Bebunge. Belum efektifnya kinerja aplikasi sebagai *platform* aspirasi *online* untuk kawasan Kabupaten Bekasi seperti masih lambatnya pelayanan pengaduan tanggap darurat dikarenakan belum adanya fasilitas seperti ambulance dan damkar di tiap kecamatan (sumber: website bekasikab.go.id). Adanya fitur yang bagi sebagian masyarakat malah mempersulit, seperti antrian masuk Masjid di Pemkab ketika shalat Jumat yang mesti mendaftar antrian melalui aplikasi terlebih dahulu (sumber: komentar di playstore)⁴, dan beberapa *interface* lain yang masih perlu dikembangkan. Selain itu, masyarakat juga tidak dapat melihat pengaduan apa saja yang masih

⁴<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bekasikab.bebungeapp&Review=true>

menunggu, proses pengaduan, dan yang sudah selesai. Hal ini membuktikan perlunya pengembangan lebih lanjut terkait efektivitas kinerja aplikasi Bebunge Ini.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penulisan ini memberikan penjelasan untuk bahan perbandingan dengan penelitian sebelumnya yang ditulis dalam tinjauan pustaka untuk menghindari anggapan bahwa adanya kesamaan dalam penelitian yang akan merugikan pihak terkait dikemudian hari. Beberapa hasil penelitian sebelumnya sebagai berikut:

1) ***Kajian Efektivitas Pelayanan Pengaduan Di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Giri Tirta Kabupaten Gresik***

Kajian penelitian yang dilakukan oleh Lulu Syarifah dan Ertien Rining dengan lokus Kabupaten Gresik menggunakan metode deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian ini yaitu guna mengetahui efektivitas pelayanan PDAM Giri Tirta di Kabupaten Gresik.

Berdasarkan penelitian tersebut bahwa kecepatan pelayanan yang diberikan tergolong belum efektif karena dalam melaksanakan pelayanan petugas belum sesuai dengan ketentuan target yang telah ditentukan serta pengelolaan pelaporan konsumen yang belum sesuai dengan kurun waktu yang telah ditentukan oleh PDAM Kabupaten Gresik.

2) ***Kajian Efektivitas Program Cerdas Command Center Kota Manado***

Kajian penelitian yang dilakukan oleh Lingkan Anggreiny, dkk dengan lokus Kota Manado menggunakan metode kualitatif. Tujuan dari penelitian ini yaitu mengkaji efektivitas pelayanan C3 yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Manado.

Berdasarkan penelitian tersebut bahwa hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program *Cerdas Command Centre* pada pengaduan publik Kota Manado belum efektif. Hal ini ditandai dengan kurangnya sarana dan prasarana seperti CCTV, kurangnya sosialisasi dari pemerintah kepada masyarakat, adanya aplikasi yang sering eror, dan kurangnya tenaga ahli (programmer). sehingga pencapaian program C3 pada pengaduan publik belum berjalan secara maksimal.

3) ***Kajian Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Secara Online Melalui Aplikasi Lapor***

Kajian penelitian yang dilakukan oleh Devi Rahmadani, dkk dengan lokus Kota Kendari menggunakan metode deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat secara online melalui aplikasi Lapor.

Berdasarkan penelitian tersebut bahwa hasil penelitian ini menunjukkan efektivitas pelayanan masyarakat secara online melalui aplikasi Lapor berjalan dengan efektif karena memudahkan masyarakat serta dapat diakses kapanpun dan dimanapun menggunakan handphone tanpa perlu mendatangi instansi terkait.

4) ***Kajian Efektivitas Penerapan Aplikasi Lapor Sleman Dalam Mewujudkan Sleman Smart Regency***

Kajian penelitian yang dilakukan oleh Fittia Restiane, dkk dengan lokus Kabupaten Sleman menggunakan metode kualitatif. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk melihat sejauh mana efektivitas pada penerapan Lapor Sleman dalam mewujudkan Sleman *Smart Regency* di Kabupaten Sleman.

Hasil penelitian ini menunjukkan dalam menciptakan Sleman *Smart Regency*, penerapan lapor sleman sudah berjalan dengan baik. Namun pada implementasinya masih kurang maksimal. Hal ini ditandai dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten Sleman masih terdapat kelemahan pada aplikasi tersebut. Selain itu kurangnya sosialisasi membuat masyarakat

kurang paham akan adanya aplikasi Lapor Sleman. karena aplikasi yang sering terjadi gangguan membuat masyarakat enggan menggunakan aplikasi Lapor Sleman.

5) **Kajian Efektivitas Pengaduan Masyarakat Melalui Short Message Service Center**

Kajian yang dilakukan oleh Nurul Adiyata dengan lokus Provinsi Lampung menggunakan metode deskriptif kualitatif. Tujuan dari penelitian ini untuk melihat efektivitas pengaduan masyarakat melalui *Short Message Service Center*.

Berdasarkan penelitian tersebut bahwa pengaduan masyarakat melalui *Short Message Service Center* telah memenuhi sebagian indikator yang penulis gunakan. Namun pengaduan melalui *SMS Center* masih belum dianggap efektif karena masih terbatasnya tenaga atau sumber daya manusia yang mengelola, serta masih minimnya fasilitas pengaduan pada instansi pemerintah di Provinsi Lampung, sehingga pengelolaan pengaduan pada indikator adaptasi masih belum memenuhi syarat.

1.4 **Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh Penulis yaitu “Efektivitas Aplikasi Bebunge (Bekasi Nyambung Bae) Dalam Pelayanan Pengaduan Online Di Diskominfoantik Kabupaten Bekasi Provinsi Jawa Barat”. Penelitian ini dilaksanakan untuk mengkaji dan menjelaskan efektivitas aplikasi Bebunge untuk peningkatan layanan pengaduan secara online dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif.

1.5 **Tujuan**

Berdasarkan dari rumusan masalah, dengan diadakannya penelitian ini Penulis ingin mencapai tujuan yaitu :

1. Penelitian ini mengkaji dan menjelaskan efektivitas aplikasi Bebunge (Bekasi Nyambung Bae) untuk peningkatan layanan pengaduan online di Dinas Komunikasi Informatika Persandian Dan Statistik Kabupaten Bekasi Provinsi Jawa Barat.
2. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan upaya apa saja yang dilakukan Dinas Komunikasi Informatika Persandian Dan Statistik Kabupaten Bekasi dalam meningkatkan efektivitas pengaduan online melalui aplikasi Bebunge.

II. **Metode**

Dalam mengeksplorasi, hal yang utama adalah bagaimana teknik pemilihan informasi, teknik pemilihan informasi adalah suatu metodologi untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian dan dapat mempermudah penulis dalam penelitiannya sehingga dalam pelaksanaannya penulis memiliki arah dan tujuan dari penelitiannya tersebut, arah dan tujuan tersebut telah disusun oleh penulis dan teori-teori yang menjadi acuan.

Berdasarkan pendapat dari Parson (dalam Rukin: 2019) menjelaskan bahwa “penelitian yakni sesuatu pencarian atas seluruh suatu yang dilaksanakan dengan cara analitis, dengan pengepresan kalau pencariannya dicoba pada permasalahan yang bisa dipecahkan dengan riset”.⁵

Penelitian yang dilakukan penulis menggunakan penelitian kualitatif menurut Creswell yang sudah diterjemahkan, penelitian dengan metode kualitatif adalah dengan mengandalkan data berupa teks dan gambar, memiliki langkah-langkah unik dalam analisis datanya, dan bersumber dari strategi penelitian yang berbeda-beda. Kemudian Creswell menyebutkan ciri umum dalam

⁵ Parson dalam Rukin, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Surabaya: CV. Jakad, 2019) hlm. 6.

penelitian kualitatif sebagai berikut⁶ :

1. Lingkungan;
2. Peneliti sebagai instrumen penting;
3. Beragam metode;
4. Pemikiran yang kompleks melalui logika induktif dan deduktif;
5. Makna para partisipan;
6. Desain baru dan dinamis;
7. Refleksivitas; dan
8. Pembahasan holistik.

Berdasarkan pandangan ahli di atas, penulis menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif melalui pendekatan deduktif. Karena dalam penelitian ini penulis sebagai pemain utama dalam mencari dan mengelola informasi atau data yang berupa teks atau kata-kata dari sumber, kemudian penulis menggambarkan serta menganalisis permasalahan sesuai dengan keadaan di lapangan.

III. Hasil dan Pembahasan

Awal dari ide pembuatan aplikasi Bebunge atau Bekasi Nyambung Bae merupakan inisiatif dari Bupati Bekasi Bapak H. Eka Supria Atmaja, S.H., untuk mengikutsertakan partisipasi masyarakat di seluruh wilayah Kabupaten Bekasi dalam rangka menjalankan fungsi pengawasan dan pembangunan daerah serta untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi, menyampaikan pengaduan, dan mendapatkan layanan publik. Dapat dikatakan fungsi utama dari aplikasi ini yaitu sebagai alat dokumentasi laporan pengaduan masyarakat dan menjadi dasar penindaklanjutan oleh Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Bekasi. Untuk mengetahui bagaimana efektivitas aplikasi Bebunge dalam pengaduan online di Diskominfoantik Kabupaten Bekasi penulis berpedoman pada konsep operasionalisasi dengan menggunakan teori efektivitas Richard M. Steers dengan hasil penelitian sebagai berikut:

3.1 Dimensi Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan dilihat dari seberapa banyak upaya dan sejauh mana pelaksanaan dari program yang dijalankan untuk tercapainya tujuan awal dibuatnya layanan tersebut. Tujuan dari aplikasi Bebunge sendiri adalah untuk menjembatani antara masyarakat Kabupaten Bekasi dengan pemerintah Kabupaten Bekasi dalam kemudahan mencari informasi dan menyampaikan aspirasi. Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan narasumber mengenai pelayanan dari Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Bekasi dengan melalui aplikasi Bebunge atau Bekasi Nyambung Bae yang mana berpedoman pada konsep operasionalisasi dimensi pencapaian tujuan. Berikut ini penjelasan analisisnya:

1. Kurun Waktu Pencapaian Tujuan

Berdasarkan hasil penelitian Penulis diperoleh informasi bahwa admin aplikasi dibagi kedalam tiga waktu kerja, yang terdiri dari 5 grup dan setiap grup terdiri dari 2 sampai 3 orang.

⁶ Creswell John W. 2013. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*, edisi ketiga. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Tabel 3. 1
Pembagian Jam Kerja Operator Call Center 112

No.	Jumlah Admin	Grup	Anggota Grup	Jam Kerja
1.	12 orang	Grup 1	3 orang	07.00 – 15.00
2.		Grup 2	2 orang	15.00 – 23.00
3.		Grup 3	2 orang	23.00 – 07.00
4.		Grup 4	3 orang	07.00 – 15.00
5.		Grup 5	2 orang	15.00 – 23.00

Sumber: Diskominfosantik Kabupaten Bekasi

Kemudian diperkuat dengan hasil observasi penulis dengan menggunakan aplikasi secara langsung pada pukul 23.00 WIB yang memang membuktikan pengaduan online melalui aplikasi *Bebunge* dapat dilakukan dalam 24 jam bahkan di hari libur pun aplikasi tetap bisa diakses dan digunakan untuk penyampaian aduan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat penulis simpulkan bahwa pelayanan pengaduan melalui aplikasi *Bebunge* dapat dilakukan selama 24 jam dalam 7 hari, sehingga ketika masyarakat meminta pelayanan tanggap darurat seperti ambulance dan pemadam kebakaran pada tengah malam pun tetap bisa dilayani. Namun untuk kurun waktu penyelesaian aduannya tergantung pada dinas terkait, karena tiap dinas memiliki SOP-nya masing-masing. Aplikasi *Bebunge* memang sifatnya tidak terbuka karena guna memfilter tanggapan negatif dari masyarakat. Sehingga pencapaian tujuan dengan kurun waktu dari aplikasi *Bebunge* ini dari digagas idenya hingga dipublikasikan di tahun 2020 lalu belum tercapai sepenuhnya. Karena walaupun berdasarkan prinsip *Commitment*, *Accessibility*, *Responsiveness*, *Accountability*, *Privacy* dan *Confidentially* dikatakan sudah memenuhi, serta *Quality Upgrading* terus dilakukan. Namun dari prinsip *Transparency* dan *Open Disclosure* (keterbukaan menampung keluhan) aplikasi ini tidak memberikan kejelasan terkait tindakan yang diambil untuk mengatur kejadian dan menghindari kekeliruan. Hal ini menunjukkan bahwa untuk pengefektifan penggunaan *Bebunge* masih perlu ditingkatkan lagi.

2. Pencapaian Sasaran Target Konkret

Sasaran target yang diharapkan dari dibuatnya aplikasi *Bebunge* ini agar dapat memberikan manfaat secara umum antara lain:

- a. Masyarakat memiliki media untuk memperoleh informasi program pemerintah dan informasi penting lainnya
- b. Masyarakat memiliki media untuk menyampaikan pengaduan dan keluhan yang kemudian akan ditampung lalu diteruskan ke bagian terkait untuk segera ditindaklanjuti
- c. Menjadi sarana masyarakat untuk menikmati layanan publik yang disediakan Pemerintah Kabupaten Bekasi

Berdasarkan hasil penelitian bahwa, tim yang bekerja dibalik kinerja aplikasi *Bebunge* tidak membuat target pengaduan karena hanya sebagai perantara untuk kemudian diteruskan ke dinas-dinas terkait dan diselesaikan pengaduan atau aspirasi yang masuk tersebut. Adapun dalam hal efisiensi, jangkauan dan kemudahan bisa dikatakan sangat membantu masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan aduan kepada pemerintah karena dinilai lebih efektif dan efisien sebab aplikasi *Bebunge* menyediakan media untuk menampung aspirasi tersebut dan pasti disampaikan.

3. Dasar Hukum

Berdasarkan Peraturan Bupati Bekasi No. 42 tahun 2020 tentang rencana Induk Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Kabupaten Bekasi tahun 2020-2025, aplikasi *Bebunge* merupakan aplikasi untuk masyarakat Bekasi berbasis Android dan website dengan tujuan

pembuatan agar pelayanan publik dapat diakses oleh warga Bekasi secara mudah. Secara bertahap rencananya aplikasi ini akan dijadikan sebagai portal utama yang terintegrasi dengan pelayanan publik seperti perizinan, kependudukan, dan pengaduan online. Aplikasi Bebunge ini belum memiliki dasar hukum secara khusus karena memang tergolong masih baru sehingga masih dalam proses untuk legalitas dari aplikasi ini. Namun untuk dasar hukum secara garis besarnya Bebunge mengacu pada Peraturan Bupati Nomor 42 Tahun 2020 Tentang Rencana Induk Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Kabupaten Bekasi Tahun 2020-2025.

3.2 Dimensi Integrasi

Integrasi adalah sebuah proses atau tindakan untuk menyatukan komponen lebih kecil ke dalam satu sistem, sehingga akan terlihat tingkat kemampuan suatu organisasi untuk melaksanakan kegiatan terkait program/layanan yang telah dibuat sesuai dengan prosedur dan mengadakan sosialisasi dengan pihak lain. Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan narasumber mengenai pelayanan dari Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik dengan melalui aplikasi Bebunge atau Bekasi Nyambung Bae yang mana berpedoman konsep operasionalisasi dimensi integrasi. Berikut ini penjelasan analisisnya:

1. Prosedur

Hasil observasi yang dilakukan penulis dengan mengetikkan “buku panduan aplikasi Bebunge (Bekasi Nyambung Bae) di pencarian google, maka akan ditemukan website bebunge.bekasikab.go.id yang didalamnya memang berisi informasi tentang aplikasi Bebunge. Adapun alur pengurusan pengaduan yang diberikan adalah sebagai berikut:

a. Pengaduan

Laporan yang bersifat pengaduan ini terdiri dari pelayanan publik yang diberikan pemerintah atau maladministrasi. Pelapor dapat dimintai kelengkapan pengaduannya untuk kemudian dapat didisposisikan dan diselesaikan oleh Perangkat Daerah terkait jika laporan ini sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan oleh Bupati.

b. Penerimaan

Pengaduan atau pelaporan melalui aplikasi bebunge ini telah disediakan format atau template yang dapat diisi oleh masyarakat dengan memuat informasi pelapor seperti NIK, alamat, nomor telepon, judul pengaduan, kategori Perangkat Daerah terkait, dan uraian pengaduan beserta foto bukti kejadian. Laporan ini akan diterima langsung oleh Bupati Bekasi dengan status Menunggu secara otomatis ketika masuk pertama kali atau diterima.

c. Proses dan Tindak Lanjut

Setelah pengaduan diterima, Bupati akan meneruskan keluhan pelapor kepada Perangkat Desa terkait yang untuk kemudian diselesaikan keluhannya sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Dalam hal ini data pengaduan akan berubah status menjadi ‘proses’ pada halaman pelapor.

d. Penyelesaian

Kegiatan penyelesaian pengaduan yang masuk ke sistem admin aplikasi Bebunge mengacu pada sistem, prosedur, dan ketentuan serta arah dan kebijakan pengelolaan pengaduan publik pada setiap Perangkat Daerah penerima pengaduan, baik dalam bentuk bukti fisik, dokumen, atau bukti lainnya untuk menunjukkan kebenaran atas pengaduan yang dilakukan.

Berdasarkan penjelasan di atas, status pengaduan yang sudah memiliki solusi atau diselesaikan Perangkat Daerah terkait akan berubah statusnya dari ‘proses’ menjadi ‘selesai’. Hal ini menjelaskan bahwa secara prosedur penggunaan aplikasi Bebunge ini sudah dijalankan dengan baik serta jelas dan mendapat respon masyarakat yang baik pula. Pelayanan yang disediakan selama 24 jam untuk membantu menyelesaikan aduan yang disampaikan masyarakat dapat dikatakan sangat membantu apalagi jika terjadi hal-hal darurat. Selain itu juga prosedur pengaduan

melalui aplikasi Bebunge memperhatikan keamanan dan keamanan pelapor sehingga aman bagi pengguna jika terjadi hal-hal yang mengharuskan untuk tidak ditampilkan nama pelapornya.

2. Proses Sosialisasi

Sosialisasi aplikasi sudah dilakukan sejak aplikasi dipublikasikan dan dapat diakses oleh semua orang. Namun karena masih baru dan masih perlu adaptasi dari masyarakat dalam penggunaan aplikasi Bebunge ini, proses sosialisasi saat ini masih dilakukan demi pemerataan informasi di masyarakat Kabupaten Bekasi. Pemerintah Daerah sudah melakukan sosialisasi dan juga telah melakukan beberapa upaya alternatif guna lebih mempublikasikan aplikasi tersebut. Namun pada kenyataannya berdasarkan data rekapitulasi pengaduan tertulis melalui aplikasi Bebunge, terlihat jumlah pengaduan yang masuk masih tergolong sedikit jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Kabupaten Bekasi yang terdiri dari 3.157.962 jiwa.

Tabel 3. 2
Rekapitulasi Jumlah Pengaduan Tertulis Pada Aplikasi Bebunge Tahun 2021

No.	Bulan	Status Pengaduan			Ket.
		Menunggu	Proses	Selesai	
1.	Januari	0	0	0	-
2.	Februari	0	0	0	-
3.	Maret	0	0	0	-
4.	April	0	0	0	-
5.	Mei	0	0	0	-
6.	Juni	0	0	0	-
7.	Juli	0	0	0	-
8.	Agustus	0	2	0	-
9.	September	0	4	0	-
10.	Oktober	13	0	2	-
11.	November	10	0	0	-
12.	Desember	9	0	0	-
Total Pengaduan		32	6	2	

Sumber: Diskominfosantik Kabupaten Bekasi

Tabel 3. 3
Rekapitulasi Jumlah Pengaduan Tertulis Pada Aplikasi Bebunge Tahun 2022

No.	Bulan	Status Pengaduan			Ket.
		Menunggu	Proses	Selesai	
1.	Januari	6	0	0	-
2.	Februari	6	0	0	-
3.	Maret	3	0	0	-
4.	April	0	0	0	-
5.	Mei	0	0	0	-
6.	Juni	0	0	0	-
7.	Juli	0	0	0	-
8.	Agustus	0	0	0	-
9.	September	0	0	0	-
10.	Oktober	0	0	0	-
11.	November	0	0	0	-
12.	Desember	0	0	0	-

No.	Bulan	Status Pengaduan			Ket.
		Menunggu	Proses	Selesai	
Total Pengaduan		15	0	0	

Sumber: Diskominfoantik Kabupaten Bekasi

Berdasarkan data yang penulis peroleh, dapat disimpulkan bahwa proses sosialisasi sudah dilakukan oleh Pemerintah Daerah, tetapi sosialisasi yang dilakukan belum bisa menjangkau semua lapisan masyarakat Kabupaten Bekasi. Sehingga untuk mencapai tingkat publikasi dan sosialisasi aplikasi Bebunge ini perlu adanya peningkatan kesadaran masyarakat agar tidak acuh dengan setiap program dan layanan yang diberikan oleh pemerintah. Selain sosialisasi, juga perlu adanya pengedukasian terkait fungsi dan kegunaan Bebunge. Karena dari informasi di atas terlihat pengaduan tertulis yang masuk memang tergolong sedikit, namun sebenarnya masyarakat lebih banyak memilih menggunakan pengaduan pelayanan tanggap darurat yang seharusnya digunakan untuk pelayanan seperti damkar dan ambulance, tetapi masyarakat malah menggunakannya untuk bertanya permasalahan lain seperti cara mengubah dokumen adminduk yang seharusnya melalui opsi pengaduan tertulis.

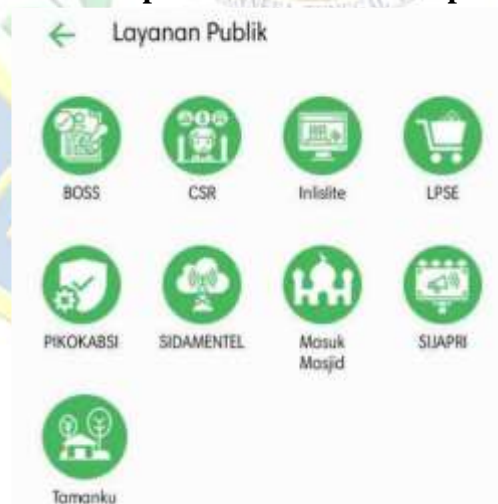
3.3 Dimensi Adaptasi

Adaptasi adalah cara organisasi dalam mengatasi tekanan lingkungan sekitarnya agar mampu menyesuaikan. Organisasi yang bisa beradaptasi terhadap lingkungannya mampu untuk berorientasi guna penyesuaian terhadap perubahan yang akan terjadi kedepannya. Organisasi yang bisa beradaptasi akan mampu merespon perubahan yang terjadi di sekitarnya dan mampu bertahan. Sedangkan yang tidak mampu beradaptasi akan menghadapi kepunahan.

1. Peningkatan Kemampuan

Peningkatan aplikasi Bebunge ini terus dilakukan tergantung dengan kondisi yang mungkin sangat diperlukan, misalnya saat masa covid-19 kemarin diminta untuk dibuatkan fitur masuk masjid, kami buat dalam rangka mencegah penyebaran covid-19 di masyarakat Kabupaten Bekasi.

Gambar 4. 1
Tampilan User Interface Aplikasi



Sumber: menu Layanan Publik Aplikasi Bebunge

Menurut Kepala Dinas terkait fitur-fitur yang disediakan dalam aplikasi Bebunge ini masih terus dikembangkan oleh tim Diskominfoantik, jika memang diperlukan penambahan fitur

tim IT atau pengembang akan buat misalnya pada masa covid-19 lalu ada *request* untuk dibuatkan fitur masuk masjid untuk tracking penyebaran covid-19 di Kabupaten Bekasi. Hal ini memungkinkan kelengkapan fitur *Bebunge* yang terpadu akan sangat membantu masyarakat. Pendapat tersebut didukung dengan hasil observasi penulis yang memang di sebagian besar kecamatan di Kabupaten Bekasi sudah terpasang fiber optik dan sedang proses pengerjaan pemasangan untuk menjangkau ke tiap desa di Kabupaten Bekasi.

Gambar 4. 2
Pemasangan Fiber Optik di Kabupaten Bekasi



Sumber: dokumentasi penulis

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwasanya selain kemampuan tim programmer yang sudah menguasai bidang tertentu tetap memerlukan sinergi dengan aspek lain yaitu pada kasus ini berkaitan dengan kualitas infrastruktur jaringan di Kabupaten Bekasi yang tidak merata sehingga masyarakat yang ingin mengakses aplikasi *Bebunge* menjadi terkendala. Pemerintah Daerah perlu memperbaiki infrastruktur ini terlebih dahulu demi tercapainya tujuan Bekasi Nyambung Bae atau integrasi sistem dan fasilitas pemerintah yang lebih maju.

2. Sarana Dan Prasarana

Kondisi sarana dan prasarana akan sangat mempengaruhi dalam proses pengembangan dan pemeliharaan suatu sistem atau aplikasi, hal ini sejalan dengan kualitas sistem aplikasi tersebut jika sarana dan prasarana yang dimiliki dalam kondisi baik artinya *background* proses sistem atau aplikasi tersebut akan lancar juga selain dari faktor sumber daya manusia. Oleh karena itu indikator ini sangat perlu diperhatikan oleh pengembang untuk menunjang aktivitas membangun dan memelihara suatu sistem atau aplikasi. Untuk mendukung pernyataan tersebut, berikut ini adalah informasi yang penulis dapatkan dari tim teknis mengenai sarana prasarana dan kondisinya saat ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3. 4
Kondisi Sarana dan Prasarana Diskominfosantik Kabupaten Bekasi

NO	SARANA DAN PRASARANA	KONDISI	KETERANGAN
1.	HARDWARE - Server dan Jaringan	Baik	
2.	SOFTWARE - Aplikasi <i>Bebunge</i>	Baik	Aplikasi <i>Bebunge</i> masih dikembangkan
3.	BRAINWARE - Programmer	Baik	Programmer Diskominfo memiliki Mobile Programmer untuk pengembangan

Sumber: Diskominfosantik Kabupaten Bekasi

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Meskipun belum ada dasar hukum secara khusus tentang aplikasi Bebunge, namun dasar hukum Bebunge ini termuat dalam Peraturan Bupati Nomor 42 Tahun 2020 Tentang Rencana Induk Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Kabupaten Bekasi Tahun 2020-2025. dalam menanggapi aduan, admin sendiri terdiri dari 12 orang, dari 12 orang itu dibagi dalam 5 grup yang terdiri dari 2 sampai 3 orang. Kemudian 5 grup itu dibagi dalam 3 waktu kerja. Sehingga pelayanan aduan khususnya tanggap darurat dapat dilakukan selama 24 jam/ 7 hari.

Kemudian walaupun sudah disediakan panduan dan informasi tentang aplikasi Bebunge, Namun untuk sosialisasinya masih belum efektif karena belum bisa menjangkau semua lapisan masyarakat Kabupaten Bekasi. Pada kenyataannya berdasarkan data rekapitulasi pengaduan melalui aplikasi Bebunge, terlihat jumlah pengaduan yang masuk masih tergolong sedikit jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Kabupaten Bekasi yang mencapai 3,1 juta jiwa. Untuk peningkatan aplikasi terus dilakukan sesuai dengan kondisi saat itu, seperti pembuatan fitur antrian masuk masjid dalam rangka mencegah penyebaran covid-19. Namun aplikasi baru tersedia versi android belum ada versi iOS.

Kemudian walaupun sarana dan prasarana di dinas sudah memadai, tetapi masih terdapat wilayah yang terkendala jaringan.

IV. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis dan berdasarkan analisis menggunakan konsep operasionalisasi, penggunaan aplikasi Bebunge di masyarakat Kabupaten Bekasi bisa dikatakan belum efektif, karena dari waktu publikasi yang masih sangat baru dan masih perlu meningkatkan sisi sosialisasi kepada masyarakat mengenai informasi penggunaan maupun tentang aplikasi Bebunge tersebut. Kemudian dari sisi teknologi atau fitur yang disediakan aplikasi ini masih perlu dilakukan pengembangan karena hanya bisa diakses oleh pengguna Android sedangkan pengguna iOS belum memiliki akses ke aplikasi ini. Selain itu juga terdapat beberapa faktor pengambat dalam penggunaan aplikasi Bebunge antara lain:

- a. Beberapa masyarakat yang belum paham dan tau mengenai aplikasi Bebunge karena cenderung menggunakan fasilitas pengaduan *via* call center 112 saja yang notabenehnya menu itu hanya diperuntukan untuk pengaduan gawat darurat seperti permintaan layanan damkar. Sedangkan untuk pengaduan lain seperti kepengurusan dokumen adminduk seharusnya melalui pengaduan tertulis dengan memilih opsi dinas terkait yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- b. Belum terpenuhinya prinsip *Open Discloruse* (Keterbukaan menampung keluhan) dan prinsip *Transparency* (Transparansi) pada aplikasi Bebunge.
- c. Infrastruktur jaringan yang belum merata, dimana di beberapa wilayah masih terkendala jaringan sehingga akses ke aplikasi Bebunge tidak maksimal.
- d. Kurangnya partisipasi masyarakat dalam menggunakan fasilitas Bebunge secara lebih cerdas dan bijak sehingga Pemerintah Daerah benar-benar mendapat poin penting dari aduan atau laporan darurat yang masuk untuk segera ditangani.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada beberapa informan saja untuk mewakili satu kabupaten sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Cresswel.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada

lokasi serupa berkaitan dengan Efektivitas Aplikasi Bebunge untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Allah SWT, Orang tua, dosen pembimbing I dan dosen pembimbing II serta seluruh pihak yang telah membantu Penulis dan mensukseskan dalam menyelesaikan Penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

BUKU-BUKU

- Aan, Komariah, Djam'an Satori. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- AfrizaI. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajagrafindo.
- Amirin, M. Tatang. 2000. *Menyusun Rencana Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Anggito, Albi, Johan Setiawan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV. Jejak.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Arindya, Radita. 2019. *Efektivitas Organisasi Tata Kelola Minyak dan gas Bumi*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Creswell, John W. 2013. *Research Design : Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Edisi Ketiga. Alih Bahasa Achmad Fawaid. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- , 2016. *Research Design : Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. Edisi Keempat. Alih Bahasa Rianayati Kusmini Pancasari. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Gorton, M., Brous, D., Coleman, M., Schwarz, R. 2005. *Health Service Review Council: Guide to Complaint Handling in Health Care Services*. Australia.
- Gulo, W. 2000. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Grasindo Anggota IKAPI.
- Handyaningrat, Soewarno. 2011. *Pelayanan Publik*. Jakarta: Gunung Jati.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Husein Umar. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi. Kedua*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Indrawijaya, Adam Ibrahim. 2010. *Teori, Perilaku, dan Budaya Organisasi*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Kadji, Yulianto. 2016. *Metode Penelitian Ilmu Administrasi*. Sleman: CV Budi Utama.
- Kothari, C.R. 2004. *Research Methodology: Methods and Techniques*. New Delhi: New Age International (P) Ltd., Publishers.
- Moenir, A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Alih Bahasa Wiratno Arismunandar. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, Gedeona, Afandi, Muhammad Nur. 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik, Konsep dan Praktik Administrasi dalam Penyusunan SOP, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi untuk Kinerja Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pandiangan, Anjani Putri. 2019. *Penelitian Tindakan Kelas*. Yogyakarta: Depublish Publisher.
- Prasetyo. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif; Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Modul Konseptual, Penerapan Citizen Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Riduwan. 2012. *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Rukin. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif*. Surabaya: Yayasan Ahmar Cendekia.

- Steers, Richard M. 2020. *Efektivitas Organisasi*. Cetakan Kedua. Alih Bahasa Magdalena Jamin. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia; Konsep, Teori dan Pembangunan dalam Konteks Organisasi Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sutaryo, K. 2005. *Dasar-Dasar Sosialisasi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Vanderstoep, S.W. and Johnston, D.D. 2009. *Research Methods for Everyday Life Blending Qualitative and Quantitative Approaches*. San Francisco: Jossey-BassSan.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik
- Peraturan Daerah Kabupaten Bekasi Nomor 14 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Bupati Bekasi Nomor 42 Tahun 2020 Tentang Rencana Induk Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Kabupaten Bekasi Tahun 2020-2025
- Peraturan Bupati Bekasi Nomor 90 Tahun 2020 Tentang Kewenangan, Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi Informatika Persandian Dan Statistik Kabupaten Bekasi
- Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Penyediaan Layanan Aplikasi dan/atau Konten Melalui Internet

SUMBER LAIN

- Anggreiny, L., dkk, 2020. “*Efektivitas Program Cerdas Command Center Kota Manado*”, Jurnal Administrasi Publik. Vol. 6, Manado: UNSRAT.
- Hapsari, Nurul Adiyati. 2019. “*Efektivitas Pengaduan Masyarakat melalui Short Message Service Center*”, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Komalasari, Rita, 2020. “*Manfaat Teknologi Informasi dan Komunikasi di Masa Pandemi Covid 19*”, Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi. Vol. 7, Bandung: TEMATIK.
- Rahmadani, D., dkk., 2021. “*Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Secara Online Melalui Aplikasi Laporan*”, Jurnal Administrasi Negara, Politik-Pemerintahan & Hubungan Internasional. Vol. 7, Kendari: REZ PUBLICA.
- Restiane, F., dkk., 2020. “*Efektivitas Penerapan Aplikasi Laporan Sleman dalam Mewujudkan Sleman Smart Regency*”, Indonesian Journal on Software Engineering. Vol. 6, Yogyakarta: IJSE.
- Savinatunazah, V., 2019. “*Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis*”, Jurnal Komunika, Ciamis: JAWARA.
- Syarifah, Lulu dan Ertien Rining N., 2021. “*Efektivitas Pelayanan Pengaduan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Kabupaten Gresik*”, Jurnal Ilmiah Indonesia. Vol. 6, Gresik: Syntax Literate.
- Utomo, S.D., 2008. “*Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik*”, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. Vol. 15, Semarang: AIPRD.

<http://diskominfoantik.bekasikab.go.id/berita/806/road-to-smart-city-5-layanan-inovatif-dari-diskominfoantik-diluncurkan-bupati-bekasi/>. Diakses Rabu, 1 September 2021.

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bekasikab.bebungeapp&showAllReviews=true>. Diakses Rabu, 1 September 2021.

<https://www.bekasikab.go.id/>. Diakses Rabu, 1 September 2021.

<http://diskominfosantik.bekasikab.go.id/>. Diakses Rabu, 1 September 2021.

<https://bebunge.bekasikab.go.id/>. Diakses Senin, 21 Februari 2022.

