

ABSTRAK

Nama : Astri Rahmawati Ningsih
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE) Di Kabupaten Bekasi
Jumlah Halaman : 88 Halaman

Aplikasi Bebungge merupakan singkatan dari Bekasi Nyambung Bae. Aplikasi BEBUNGE merupakan aplikasi yang ditujukan untuk aplikasi pengaduan di Kabupaten Bekasi, yang sebelum kehadiran aplikasi bebungge ini Kabupaten Bekasi adalah salah satu yang menggunakan pengaduan berbasis online yang bernama SP4N-LAPOR yang diinisiasi oleh KEMENPAN-RB. Karena pada saat itu Kabupaten Bekasi belum memiliki pengaduan yang berbasis online. Namun dalam perjalanannya SP4N-LAPOR di Kabupaten Bekasi belum optimal, dikarenakan pengelolaan aplikasi yang berpindah-pindah Dinas serta penyelesaian pengaduan yang masih banyak belum terselesaikan. Sehingga kehadiran aplikasi BEBUNGE ini diharapkan dapat menjadi alat evaluasi untuk pemerintah dan alat komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi BEBUNGE di Kabupaten Bekasi. Dengan menggunakan atribut inovasi dalam Everett M. Rogers (2008) yaitu : *Relative Advantages* (Keuntungan Relative), *Compatibility* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan di coba), *Observability* (Kemudahan di amati). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian berdasarkan pada 6 (Enam) Indikator ini menyimpulkan bahwa indikator *Relative Advantages* (Keuntungan Relatif), bahwa pelaksanaan inovasi pengaduan ini memiliki nilai lebih atau keuntungannya sebagai alat komunikasi dan evaluasi untuk pemerintah. *Compatibility* (Kesesuaian), pada inovasi ini tidak meninggalkan inovasi yang sebelumnya dan menjadikan aplikasi sebelumnya sebagai acuan pada pelaksanaan inovasi. *Complexity* (Kerumitan), kerumitan terletak pada hal teknis seperti ang ada pemahaman terkait dengan fitur-fiturnya. *Triability* (Kemungkinan di coba) Aplikasi BEBUNGE telah di uji coba dan telah di sosialisasikan, namun hanya sosialisasi pada akun instagram saja dan masih sangat kurang. *Observability* (Kemudahan di amati) pelaksanaan aplikasi BEBUNGE dalam penyelesaian laporan yang masuk membutuhkan waktu yang cukup lama.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Pengaduan, Aplikasi BEBUNGE
Referensi : 15 Buku, 6 Jurnal, 3 *Website*
Pembimbing : M.Khoirul Anwar, S.Sos, M.S