

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
ABSTRAK	iv
PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR SINGKATAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Masalah	1
1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Tinjauan Pustaka.....	11
2.2 Kajian Teori.....	18
2.2.1 Konsep Inovasi	18
2.2.1.1 Definisi Inovasi	18
2.2.1.2 Jenis-Jenis Inovasi.....	21
2.2.1.3 Sumber Inovasi.....	22
2.2.1.4 Level Inovasi.....	24

2.2.1.5 Tahapan Inovasi	24
2.2.1.6 Karakteristik Inovasi	26
2.2.2 Konsep Pelayanan Publik	27
2.2.2.1 Definisi Pelayanan Publik	27
2.2.2.2 Unsur-Unsur Pelayanan Publik	28
2.2.2.3 Azas Pelayanan Publik	28
2.2.3 Konsep Pengaduan Masyarakat	29
2.2.3.1 Definisi Pengaduan Masyarakat	29
2.2.3.2 Tujuan Umum Pengelola Penaduan	30
2.2.3.3 Sistem Dan Prosedur Komplain	30
2.2.3.4 Penyampaian Aduan Atau Informasi dari Masyarakat	31
2.2.3.5 Prinsip Penanganan Pengaduan Masyarakat	32
2.2.3 BEBUNGE (Bekasi Nyambung Bae)	33
2.2.4.1 Aplikasi Bebunge	33
2.2.4.2 Tujuan Aplikasi BEBUNGE	34
2.3 Kerangka Konsep	34
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	37
3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian	37
3.3 Teknik Penentuan Informan	38
3.4 Teknik Pengumpulan Data	40
3.5 Teknik Analisis Data dan Uji Keabsahan Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN	44
4.1 Gambaran Umum Lokus Penelitian	44
4.1.1 Gambar Umum Kabupaten Bekasi	44
4.1.2 Gambar Umum DISKOMINFOSANTIK	47
4.1.3 Struktur Organisasi DISKOMINFOSANTIK	51

4.2 Hasil Penelitian.....	52
4.2.1 Aplikasi Bebunge Kabupaten Bekasi	46
4.2.2 Penyajian Hasil Penelitian	58
4.2.2.1 <i>Relative Advantages</i> (Keuntungan Relatif)	58
4.2.2.2 <i>Compatibility</i> (Kesesuaian)	62
4.2.2.3 <i>Complexity</i> (Kerumitan).....	64
4.2.2.4 <i>Triability</i> (Kemungkinan Dicoba)	66
4.2.2.5 <i>Observability</i> (Kemudahan Diamati)	70
4.2.2.6 Faktor Pendukung Aplikasi BEBUNGE	72
4.2.2.7 Faktor Penghambat Aplikasi BEBUNGE.....	74
BAB V PEMBAHASAN	76
5. 1 Hasil Pembahasan.....	76
5. 1. 1 <i>Relative Advantages</i> (Keuntungan Relatif).....	76
5. 1. 2 <i>Compatibility</i> (Kesesuaian).....	78
5. 1. 3 <i>Complexity</i> (Kerumitan)	79
5. 1. 4 <i>Triability</i> (Kemungkinan Dicoba)	80
5. 1. 5 <i>Observability</i> (Kemudahan Diamati).....	81
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	84
6.1 Kesimpulan.....	84
6.1.1 <i>Relative Advantages</i> (Keuntungan Relative).....	84
6.1.2 <i>Compatibility</i> (Kesesuaian)	84
6.1.3 <i>Complexity</i> (Kerumitan)	84
6.1.4 <i>Triability</i> (Kemungkinan dicoba).....	84
6.1.5 <i>Observability</i> (Kemudahan Diamati)	85
6.1.6 Faktor Pendukung.....	85
6.1.7 Faktor Penghambat	85
6.2 Saran	85

DAFTAR PUSTAKA	86
-----------------------------	-----------

