

## ABSTRAK

Nama : Ryan Fathan Haditama  
NPM : 2017120055  
Judul : Inovasi Pelayanan Laporan Pengaduan Dan Saran Melalui Aplikasi Sistem Informasi Berbagi Aduan Dan Saran Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bogor  
Jumlah Halaman : 98 Halaman

Tuntutan masyarakat mengenai peningkatan kualitas dalam pelayanan publik hingga saat ini belum sepenuhnya dapat dipenuhi oleh pemerintah. Sistem penanganan pengaduan masyarakat yang disediakan oleh penyelenggara layanan juga dinilai masih sangat buruk. Ini terbukti dengan banyak laporan masyarakat yang cenderung lambat atau bahkan tidak direspon dengan sigap oleh pemerintah setempat. Penyelenggara layanan, khususnya di daerah tidak mau mengakomodasi pengaduan dengan baik sehingga terkesan hanya merupakan upaya formalitas dan akhirnya justru berdampak buruk pada kualitas pelayanan publik. Pemerintah Kota Bogor melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor menjadi salah satu kota yang menerapkan *smart city* dengan mengoptimalkan manfaat dari teknologi dan informasi yang tengah berkembang saat ini. Dalam upaya tersebut perlu dilakukan inovasi untuk mengevaluasi sistem pelayanan yang ada dengan menciptakan teknologi baru yang memungkinkan menjadi wadah aspirasi masyarakat ketika melakukan pengaduan. Oleh karena itu, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor pada tahun 2018 mencetuskan sebuah aplikasi bernama Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran (SiBadra) sebagai solusi penanganan laporan pengaduan masyarakat di Kota Bogor. Penelitian ini perlu dilakukan untuk menilai seberapa optimal implementasi dari SiBadra di Kota Bogor dalam melayani pengaduan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan model Rogers dengan 5 indikator diantaranya (1) Keuntungan Relatif, (2) Kesesuaian, (3) Kerumitan, (4) Kemungkinan Dicoba, dan (5) Kemudahan Diamati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Keuntungan Relatif, ini lebih memudahkan dari segi efisien dan efektivitas jauh lebih baik pengelolannya dibanding dengan sebelumnya, (2) Kesesuaian, dengan kanal pengaduan yang sebelumnya di lingkungan Kota Bogor baik tanpa aplikasi maupun dengan aplikasi yang sudah ada itu sudah sesuai, namun masih memiliki pekerjaan rumah dalam konteks integrasi dengan beberapa produk yang ada di Lembaga lainnya dan harus menyesuaikan dalam proses oposisi laporan, (3) Kerumitan, masih adanya kendala teknis terkait sistem *down* dan non teknis yaitu perangkat daerah yang respon kurang cepat atau lebih dari SOP yang sudah ditentukan, (4) Kemungkinan Dicoba, kurangnya sosialisasi secara rutin untuk meningkatkan antusias masyarakat. (5) Kemudahan Diamati, penyelenggara sudah menyediakan beberapa fasilitas dan *tutorial* dalam menggunakan aplikasi SiBadra tinggal diperlukan peran aktif masyarakat untuk menggunakan SiBadra.

**Kata Kunci** : Inovasi, Pelayanan, Pengaduan Masyarakat, dan Aplikasi.  
**Refrensi Buku** : 15 Buku  
**Pembimbing** : Nida Handayani, S. IP, M.Si.