

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Pembatasan Masalah.....	10
1.4 Rumusan Masalah.....	11
1.5 Tujuan Penelitian .....	11
1.6 Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR.....</b>	<b>13</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	13
2.2 Kajian Teori .....	19
2.2.1 Inovasi .....	19

2.2.2	Manajemen Pengaduan Masyarakat .....	19
2.2.3	Aplikasi Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran (SiBadra) .....	28
2.3	Kerangka Berpikir.....	31
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1	Metode Penelitian .....	34
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian.....	34
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.4	Teknik Penentuan Informan.....	36
3.5	Teknik Analisis Data .....	37
3.6	Uji Keabsahan Data .....	39
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>40</b>
4.1	Gambaran Umum.....	40
4.1.1	Gambaran Umum Kota Bogor.....	40
4.1.2	Gambaran Umum Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Bogor .....	43
4.2	Hasil Penelitian .....	45
4.2.1	Penyajian Hasil Penelitian Berdasarkan Indikator Teori.....	46
<b>BAB V</b>	<b>PEMBAHASAN .....</b>	<b>88</b>
5.1	Keuntungan Relatif .....	88
5.2	Kesesuaian .....	90
5.3	Kerumitan .....	91
5.4	Kemungkinan Dicoba .....	93
5.5	Kemudahan Diamati .....	93
<b>BAB VI</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>95</b>
6.1	Kesimpulan .....	95
6.2	Saran .....	97

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>99</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>103</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>195</b>

