

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK
MELALUI APLIKASI BEKASI NYAMBUNG BAE (BEBUNGE)
DI DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, PERSANDIAN &
STATISTIK KABUPATEN BEKASI**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Program Studi Ilmu
Administrasi Negara



Disusun oleh:

Ergaliza Bella Maharani Samantha

41183522180016

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM “45” BEKASI
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Bekasi Nyambung Bae
(BEBUNGE) Di Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian &
Statistik Kabupaten Bekasi

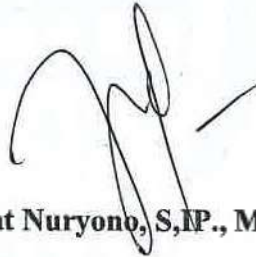
Penyusun : Ergaliza Bella Maharani Samantha

NPM : 41183522180016

Bekasi, 13 Oktober 2022

Menyetujui,

Pembimbing



(Rahmat Nuryono, S.IP., M.Si)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara



(Dila Novita, S.Sos., M.Si)

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI

Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE)

Di Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian & Statistik Kabupaten Bekasi



Dipersiapkan dan disusun oleh:

ERGALIZA BELLA MAHARANI SAMANTHA

41183522180016

Telah diajukan dihadapan Dewan Penguji

Pada tanggal: 13 Oktober 2022

Dan telah dinyatakan Lulus/Disahkan

Pada tanggal: 13 Oktober 2022

Dewan penguji:

Ketua : Dila Novita, S.Sos., M.Si

Sekretaris : Adi Susila, Drs., M.Si

Anggota : 1. Rahmat Nuryono, S.IP., M.Si

2. Abdul Muis, Drs., M.Si

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk saya nyatakan dengan benar.

Nama : Ergaliza Bella Maharani Samantha

NPM : 41183522180016

Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE) di Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian & Statistik Kabupaten Bekasi.

Bekasi, 13 Oktober 2022

Yang membuat pernyataan



Ergaliza Bella Maharani Samantha

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan nikmat yang diberikan, baik nikmat kesehatan, kesempatan, rahmat dan karunia-Nya kepada seluruh manusia terlebih nikmat iman, sehingga penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul **“Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE) di Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian & Statistik Kabupaten Bekasi”** ini dengan lancar dari awal hingga akhir. Shalawat serta salam tak lupa tercurah kepada nabi Muhammad SAW, sang pejuang dan pembawa kebenaran di tengah-tengah masyarakat sebagai rahmatan lill'alamin dan menjadi suri tauladan yang baik bagi seluruh umatnya.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik, Universitas Islam “45” Bekasi. Skripsi ini berupaya memberikan gambaran informasi tentang Inovasi yang dikeluarkan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian & Statistik Kabupaten Bekasi. Adapun dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung dalam membantu menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Rahmat Nuryono, S.IP., M.Si selaku Dosen Pembimbing saya yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membimbing dan memberikan petunjuk yang begitu banyak dan berharga dari awal sampai akhir.
2. Ibu Dila Novita, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Islam “45” Bekasi.

3. Bapak Yanto Supriyatno, D.rs., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Islam “45” Bekasi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sumbang pikiran selama penulis duduk dibangku kuliah hingga selesai.
5. Bapak dan Ibu Staf Tata Usaha FISIP yang telah membantu dan memberikan kemudahan pelayanan selama proses penyelesaian skripsi ini.
6. Informan kepada Bapak Drs. H. Dede Sutardi, MM selaku Kepala Bidang Statistik Sektoral Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian & Statistik Kabupaten Bekasi.
7. Informan Bapak Aditya Putra Sisworo, S.T selaku Pengendali Teknologi Informasi Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian & Statistik Kabupaten Bekasi.
8. Informan Bapak Andri Wahyudi, S.T., M.Si selaku Pranata Komputer Ahli Muda Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian & Statistik Kabupaten Bekasi.
9. Informan masyarakat Kabupaten Bekasi yaitu saudara Uswatun Hasanah dan saudara Mahesa Hidayat.
10. Kepada kedua Orangtua saya Bapak dan Mamah tercinta yang berkatnya juga saya dapat melanjutkan pendidikan sampai saat ini, untuk semua pengorbanan yang ia lakukan untuk saya serta selalu memberikan semangat dan dukungan moril maupun materil hingga saat ini dalam menggapai semua cita-cita dan impian saya. Dan juga untuk segala do’a yang tulus dan ikhlas yang senantiasa kedua orangtua saya panjatkan kepada Allah SWT untuk kebaikan saya.
11. Kepada Aa dan Teteh Ipar, yang selalu mendukung dan membantu selama perkuliahan ini.

12. Kepada “Croty’o” Dedi, Enok, Dwi, Epi, Bundo, Anyut, Iramus, Intan, Laily, Carere, Domba, yang telah memotivasi untuk menyelesaikan perkuliahan ini.
13. Kepada Suci Indah Sari, yang sudah mensupport saya dalam hal apapun.
14. Kepada keponakan yang paling gemoy Rania Adara Putri, yang selalu mengganggu saya dalam menulis skripsi ini.
15. Kepada teman jajan dirumah Nunuy & Yuni, yang selalu memberi semangat.
16. Kepada semua teman-teman Ilmu Administrasi Negara angkatan 2018, yang senantiasa memberikan semangat dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Mengiringi penghargaan dan ucapan terimakasih tersebut penulis hanya berharap dengan adanya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca maupun bagi pribadi penulis. Aamiin.

Wassalamu’alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bekasi, 13 Oktober 2022



(Ergaliza Bella Maharani Samantha)

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK
MELALUI APLIKASI BEKASI NYAMBUNG BAE
(BEBUNGE) DI DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA PERSANDIAN
& STATISTIK KABUPATEN BEKASI**

Ergaliza Bella Maharani Samantha
Universitas Islam “45” Bekasi
bellasamantha254@gmail.com

ABSTRAK

Inovasi pelayanan publik merupakan hal yang bersifat baru dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sejauh ini instansi pemerintah sudah banyak melakukan inovasi termasuk Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian & Statistik Kabupaten Bekasi melalui Aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE). Aplikasi Bebunge dibangun atas inisiatif Diskominfoantik Kabupaten Bekasi untuk masyarakat yang ingin menyalurkan aspirasi, mencari informasi dan melakukan pelayanan publik. Tujuan dalam penelitian ini adalah menganalisis Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Bebunge, menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Bebunge serta menganalisis persepsi masyarakat terkait aplikasi Bebunge. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara mendalam, observasi langsung, studi pustaka dan studi dokumentasi. Dalam pemilihan informan menggunakan *purposive sampling* adapun teknik analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE) sudah dilakukan dengan baik tetapi belum berjalan dengan maksimal, masih terdapat beberapa hambatan yang didapat dalam pelaksanaannya yaitu sosialisasi yang dilakukan sejauh ini belum merata keseluruh lapisan masyarakat Kabupaten Bekasi, penanganan pengaduan melalui aplikasi Bebunge ini cukup memakan waktu lama, dan kurangnya anggaran instansi Daerah dalam menangani pengaduan. Adanya persepsi masyarakat baik itu dari segi penyerapan terhadap rangsang dari luar objek individu, pemahaman, maupun penilaian dari masyarakat dapat dikatakan bahwa inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE) mendapat respon positif dan dinilai sudah bagus dibuktikan dengan fitur-fitur yang terdapat di dalam aplikasi tersebut.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Aplikasi Bebunge

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK
MELALUI APLIKASI BEKASI NYAMBUNG BAE
(BEBUNGE) DI DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA PERSANDIAN
& STATISTIK KABUPATEN BEKASI**

Ergaliza Bella Maharani Samantha
Universitas Islam “45” Bekasi
bellasamantha254@gmail.com

ABSTRACT

Public service innovation is something new in the implementation of public services. So far, government agencies have made many innovations, including the Bekasi Regency Communication, Information, Encryption & Statistics Service through the Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE) Application. The Bebunge application was built on the initiative of the Bekasi Regency Diskominfo for people who want to channel their aspirations, seek information and perform public services. The purpose of this study is to analyze Public Service Innovation through the Bebunge Application, analyze the supporting and inhibiting factors of public service innovation through the Bebunge application and analyze public perceptions regarding the Bebunge application. The method used in this study is a qualitative method, data collection techniques by conducting in-depth interviews, direct observation, literature study and documentation study. In selecting the informants, purposive sampling was used, while the data analysis technique was using Miles and Huberman's interactive analysis model. The results of this study indicate that public service innovation through the Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE) application has been carried out well but has not run optimally, there are still some obstacles in its implementation, namely the socialization that has been carried out so far has not been evenly distributed to all levels of society in Bekasi Regency, handling complaints through the Bebunge application, it takes a long time, and the lack of budget for regional agencies in handling complaints. The existence of public perceptions both in terms of absorption of stimuli, understanding, and assessments from the community can be said that public service innovation through the Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE) application received a positive response and was considered good, as evidenced by the features contained in the application.

Keywords: Innovation, Public Service, Bebunge Application

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
MOTTO HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR BAGAN.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Signikansi Penelitian	8
1.4.1 Signifikansi Akademik	8
1.4.2. Signifikansi Praktis	26
1.5. Sistematika Penulisan.....	26

BAB II KERANGKA TEORI.....	30
2.1. Pelayanan Publik	30
2.1.1. Jenis-Jenis Pelayanan Publik	31
2.1.2. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	32
2.1.3. Prinsip Pelayanan Publik	33
2.1.4. Standar Pelayanan Publik	34
2.2. Pengertian Inovasi	35
2.2.1. Level Inovasi	36
2.2.2. Kategori Inovasi.....	37
2.2.3. Atribut Inovasi	38
2.2.4. Inovasi Pelayanan Publik.....	39
2.3. Inovasi Daerah.....	40
2.4 Persepsi Masyarakat	40
2.5 Kerangka Pemikiran	51
2.7 Asumsi Penelitian.....	52
BAB III METODE PENELITIAN	54
3.1 Paradigma Penelitian	54
3.1.1 Paradigma Konstruktivisme.....	55
3.2 Metode Penelitian.....	55
3.3 Desain Penelitian	56
3.4 Sumber dan Teknik Perolehan Data	59
3.4.1 Teknik Perolehan Data.....	59
3.4.2 Teknik Perekrutan Informan.....	61
3.5 Teknik Analisis Data	65
3.6 <i>Goodness and Quality Criteria</i> Penelitian	70

3.6.1 <i>Trustworthiness</i>	74
3.6.2 Otensitas.....	76
3.7 Tempat dan Waktu Penelitian	77
3.8 Jadwal Penelitian.....	79
3.9 Keterbatasan Penelitian	79
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	82
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	82
4.1.1 Profil Kabupaten Bekasi	82
4.1.2 Kondisi Geografis Daerah	83
4.1.3 Visi dan Misi Pembangunan Kabupaten Bekasi.....	84
4.2 Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian & Statistik Kabupaten Bekasi	86
4.2.1 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian & Statistik Kabupaten Bekasi	88
4.2.2 Visi & Misi Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian & Statistik Kabupaten Bekasi	89
4.3 Hasil Penelitian.....	93
4.3.1 Aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE)	93
4.3.2 Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE).....	94
4.3.3 Faktor Pendukung.....	110
4.3.4 Faktor Penghambat	111
4.3.5 Persepsi Masyarakat	113
4.4 Pembahasan	116
4.4.1 Perbedaan Hasil Penelitian	116
4.4.2 Persamaan Hasil Penelitian.....	118

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 120

5.1 Kesimpulan..... 120

5.2 Rekomendasi 122

5.2.1 Rekomendasi Akademik 122

5.2.2 Rekomendasi Praktis..... 123

DAFTAR PUSTAKA 125

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat pada Aplikasi Bebunge 2021 .	5
Tabel 1.2. Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat pada Aplikasi Bebunge	6
Tabel 3.1. Informasi Informan Penelitian	64
Tabel 3.2. Jadwal Penelitian.....	79
Tabel 4.1. Faktor Pendukung & Faktor Penghambat	113

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran.....	51
Bagan 4.1 Struktur Diskominfosantik Kabupaten Bekasi.....	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. <i>Launching</i> Aplikasi Bebunge	4
Gambar 4.1 <i>Baground</i> Aplikasi Bebunge	93
Gambar 4.2 <i>Homepage</i> Aplikasi Bebunge	97
Gambar 4.3 Jenis Pengaduan dalam Aplikasi Bebunge	108
Gambar 4.4 Detail Pengaduan dalam Aplikasi Bebunge	110

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 – Surat Keputusan Dekan (Penetapan Pembimbing Skripsi)

Lampiran 2 – Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 3 – hasil *Open Coding*

Lampiran 4 – hasil *Axial Coding*

Lampiran 5 – hasil *Selective Coding*

Lampiran 6 – Dokumentasi

Lampiran 7 – Presentase Plagiarism

SKRIPSI TERBARUUU

ORIGINALITY REPORT

22%
SIMILARITY INDEX

22%
INTERNET SOURCES

6%
PUBLICATIONS

12%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	jia.stialanbandung.ac.id Internet Source	2%
2	123dok.com Internet Source	2%
3	jmiap.ppj.unp.ac.id Internet Source	2%
4	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
5	repository.untag-sby.ac.id Internet Source	1%
6	Submitted to Konsorsium Perguruan Tinggi Swasta Indonesia Student Paper	1%
7	repository.stitradenwijaya.ac.id Internet Source	1%
8	Submitted to Hawaii Preparatory Academy Student Paper	1%
9	www.scribd.com Internet Source	1%