

## ABSTRAK

**Nur Afiqa Annisa. 2023. Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Baruga di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan. Dibimbing oleh Fatmawati dan Haerana.**

Dalam melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan publik masyarakat membutuhkan akses untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan publik yang mereka terima dari penyelenggara. Pelayanan pengaduan masyarakat diharapkan bisa menjadi kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Sebagai manifestasi dalam hal ini perlu menghadirkan ide baru dalam pelayanan publik berupa inovasi. Aplikasi Baruga adalah inovasi baru Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan sebagai bentuk pelayanan publik yaitu pelayanan pengaduan yang cepat, tepat dan tuntas. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui keberhasilan inovasi dari aplikasi Baruga di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan.

Penelitian yang dilakukan menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif adapun sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data sekunder dan data primer. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan studi dokumen dengan jumlah informan sebanyak 6 (enam) orang, informan berasal dari Seksi Pengolahan Data dan E-Government Bidang Aplikasi dan Informatika (Penanggung Jawab SP4N-Lapor dan Baruga), Seksi Layanan Informasi Publik Bidang Informasi Komunikasi Publik dan beberapa masyarakat pengguna layanan aplikasi Baruga.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Baruga dapat dikatakan sudah baik tapi kurang berhasil dimana inovasi ini belum sesuai dengan indikator teori faktor keberhasilan sebuah inovasi oleh Carter Bloch and Markus Bugge yaitu indikator tata kelola dan inovasi bahwa sistem regulasi atau kebijakan yang digunakan dalam penerapan aplikasi Baruga telah sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan. Sumber-sumber ide untuk inovasi berasal dari internal maupun eksternal organisasi. Budaya inovasi adalah aplikasi Baruga memberikan kemudahan pelayanan pengaduan kepada masyarakat melalui layanan *smart office* berbasis media sosial namun masih kurangnya kemampuan adaptif pegawai dalam menghadapi masalah. Kemampuan dan alat inovasi mempunyai kinerja dan fungsional yang baik didukung dengan diselenggarakannya bimtek untuk para aparatur pelaksana. Indikator tujuan dan hasil adalah sebagai langkah manifestasi reformasi administrasi dan reformasi birokrasi optimalisasi pelayanan berbasis elektronik untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam melakukan pengaduan layanan publik, sedangkan hambatan yang dialami yaitu kualitas jaringan di daerah yang kurang memadai. Pengumpulan data inovasi untuk inovasi tunggal yaitu memberikan pelayanan pengaduan dengan menggunakan media sosial dengan prinsip cepat, tepat dan tuntas.

**Kata Kunci:** Inovasi, Pengaduan Masyarakat, Aplikasi Baruga